

CS 03.060
11

Q/PSBC

中国邮政储蓄银行股份有限公司企业标准

Q/PSBC 0009—2020
代替 Q/PSBC 0009—2014

中国邮政储蓄银行营业网点服务规范

Service specification of business outlets of PSBC

企业标准信息公共服务平台
公开
2020年10月26日 11点42分

2020-10-20 发布　　2020-10-20 实施

中国邮政储蓄银行股份有限公司　发布



目　　次



前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件代替Q/PSBC 0009—2014《中国邮政储蓄银行营业网点服务规范》，与Q/PSBC 0009—2014相比主要变化如下：

--增加了术语的英文译（见术语和定义部分）

--修改了部分服装的要求（见3.2.1.1）；

--修改了部分饰物的要求（见3.2.1.7）；

--增加了接、打客户电话时的内容（见3.5.1）；

--增加了实行首问负责制的部分内容（见3.7.1）；

--修改了服务原则的内容（见3.7.4）；

--删除了客户满意度收集、客户满意度评价、客户满意度分析、客户满意度改进等相关内容（见2014版 第三章）；

--删除了四声服务相关内容（见2014版 第五章）；

--删除了部分常见问题处理内容（见2014版 第五章）；

--删除了职业修养良好、个人素质较高、业务知识全面、服务能力突出等内容（见2014版 第六章）；

--增加了展示模块内容（见7.2.5）；

--删除了自助设备管理内容（见2014版 第七章）；

--删除了员工休息区、更衣室、卫生间内容（见2014版 第七章）；

--修改了部分资料性附录内容（见附录）。

本文件由中国邮政储蓄银行提出。

本文件由中国邮政储蓄银行信息科技管理部归口。

本文件审查单位：中国邮政储蓄银行信息科技管理部。

本文件起草单位：中国邮政储蓄银行个人金融部、中国邮政储蓄银行北京分行、中国邮政储蓄银行运营管理部、中国邮政储蓄银行法律合规部、中国邮政储蓄银行软件研发中心。

本文件主要起草人：刘鑫、汤琼、陈佳洁、薛军、朱斌、肖国印、陈慧强、李克振、房佃辉、马振亚、陈本菲、陈振宇、文禄、杨海滨、王彤妤。



引　　言

为规范我行营业网点文明服务标准，规范网点人员服务行为，规范网点相关的管理工作，特制定本文件。

企业标准信息公共服务平台
公开　2020年10月26日 11点42分



中国邮政储蓄银行营业网点服务规范

1 范围

本文件适用于中国邮政储蓄银行营业网点。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

柜员 bank teller

在营业厅现金和非现金业务区办理业务的人员，包括高柜柜员和低柜柜员。凡办理现金业务的柜员称为高柜柜员，凡办理非现金业务的柜员称为低柜柜员。

2.2

客户投诉 customer complaint

中国邮政储蓄银行客户、社会公众因对服务或产品的内容、过程不满而产生的抱怨、争议或纠纷。

2.3

大堂经理 lobby manager

中国邮政储蓄银行营业网点内负责服务管理、承担引导分流、解答咨询、处理投诉、维持秩序、营销推介等职责的工作人员。

2.4

客户满意度分数 customer satisfaction research score

客户满意度分数是有客户对员工服务态度、仪容仪表及服务礼仪、网点内部环境及舒适度、员工业务办理速度的综合评价统计。

2.5

客户忠诚度 customer loyalty

指客户是否会推荐亲朋好友在中国邮政储蓄银行办理业务。

2.6

对账 account checking

对账是指因业务交易通过两个或两个以上系统交互，需核对不同业务系统处理的交易状态，以确保交易真实准确在系统内记录；对账原则上应由系统自动完成。

对账包括行内系统间的交易核对以及我行系统与外部清算机构系统间交易的核对，分为账务类交易核对和非账务类交易核对。

2.7

差错交易 error transaction

我行通过对账发现的在两个或两个以上系统交互时，存在不同系统间状态不一致的交易。包括行内系统间差错交易、与外部清算机构系统间差错交易，分为账务类差错和非账务类差错。

2.8

日切间交易　transactions with inconsistent system dates

不同系统日期不一致情况下发生的交易，不属于差错交易。

2.9

差错调整　error adjustment

按照业务规则对差错交易进行调整，使行内系统交易状态保持一致，或使我行系统交易状态与外部清算机构系统交易状态保持一致。账务类调整交易应真实准确核算。

2.10

差错账户 error account

因系统间差错交易,导致潜在资金风险的个人、公司客户的本外币账户。

2.11

金融知识宣传教育　financial knowledge publicity and education

指我行面向社会公众开展的解读金融政策、普及金融知识等活动。

2.12

金融知识宣传教育活动　financial knowledge publicity and education activity

包括监管机构、银行业协会等部署的集中宣传教育活动、专项宣传教育活动以及自主宣传教育活动。

2.13

集中宣传教育活动　concentrate publicity and education activity

指监管机构、银行业协会等部署的综合性宣传教育活动，包括“金融知识普及月”“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”等活动。

2.14

专项宣传教育活动　special project publicity and education activity

指监管机构、银行业协会等部署的专业性、临时性宣传教育活动。

2.15

自主宣传教育活动　independent publicity and education activities

指我行根据监管规定、结合行内实际自主发起的宣传教育活动。

2.16

助残金融终端　full function self service financial terminal unit

一款语音交互的，采用生物识别进行客户鉴别的全功能自助金融终端。

2.17

生物验证　biological verification

通过相应的生物技术设备，采集相应生物样本，与后台系统交互，对个人身份信息进行鉴定。

2.18

企业标准信息公共服务平台 公开 2020年10月26日11点42分



生物识别 bio-metrics

通过相应的生物技术设备，采集相应生物样本，与后台系统交互，获取身份信息。

2.19

智能语音交互 intelligent voice interaction

基于语音平台，通过文字转语音，语音转文字，及语义识别等基础功能，达到人机语音交互完成进入业务相应功能。

2.20

脸像样本 face sample

通过双模摄像头，采集的人脸影像数据。

2.21

指静脉样本 finger vein sample

通过红外指静脉设备，采集的指静脉影像数据。

2.22

恢复时间目标 RTO

恢复时间目标，全称是 Recovery Time Objective，指在故障或灾难发生之后，一台电脑、系统、网络或应用停止工作的最高可承受时间。该参数定义了最大可容忍时限，必须在此时限内恢复数据。

3 员工服务礼仪规范

3.1 基本要求

营业网点员工必须接受职业道德教育，遵守《银行业从业人员职业操守》，具备良好的道德观念、道德情操和道德风尚，能够自觉运用道德规范约束自己的行为，做好文明服务工作。

营业网点员工应公平公正地对待每位客户，不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康状况、业务繁简程度和金额大小等差异而歧视、怠慢客户。对特殊群体等需要帮助的客户，应当尽量为其提供便利。

营业网点员工应坚持客户至上的原则，以主动、热情、礼貌、友好的积极态度和文明形象，为客户提供优质服务。

3.2 仪容仪表

营业网点员工上岗期间应始终保持良好的精神面貌，并以整洁、大方、修饰适度的良好仪容、仪表服务客户。

3.2.1 仪容仪表规范

仪容仪表规范，男员工稳重得体，女员工端庄大方，具体要求为：

3.2.1.1 服装

同一网点着装统一规范、整洁干净。着夏装时，男员工衬衣入裤，女员工衬衣可不入裤不入裙；着马甲和西服时，男女员工均应将衬衣入裤，衬衣下摆不得外露。男女员工着长袖衬衣时袖口须系扣，不得挽袖。男女员工的袖口、领口处均不得露出内衣。男员工着西服和衬衣时须系扣（西服最下边一粒扣为装饰扣可不系）。

3.2.1.2 鞋袜



保持鞋面清洁，前不露趾，后不露跟。男员工穿黑色正装鞋、深色袜子。女员工穿黑色正装鞋，鞋面无装饰，着裙装时应穿肤色连裤丝袜。着裤装时，穿肤色袜子。

3.2.1.3　领带/丝巾

男员工应佩戴统一领带，领结挺括、端正，衬衫的第一粒扣不得外露，领带长度以在皮带扣中间位置为宜；女员工应佩戴统一的丝巾或领带，烫熨平整、褶皱均匀，采取统一打结系扎方式，系扎不得松散。

3.2.1.4　面部

男员工保持形象整洁，不得留胡须。女员工应淡妆上岗，色彩合理搭配，强调自然美，不得使用浓烈香水，不得在客户可视范围内化妆。保持牙齿干净，无食物残留。

3.2.1.5　发式

发型符合职业要求，做到整洁、大方。染发应接近本色，不得挑染，不得留怪异发式。男员工头发前不过眉、侧不过耳、后不过衣领，不得留长发，不得留长鬓角或剃光头；女员工头发应梳理整齐，前不过眉、后不过衣领，过肩长发必须盘于脑后，佩戴统一头花，发髻底部不得低于耳垂，不得有碎发,刘海应保持在眉毛上方。

3.2.1.6　手部

双手保持清洁无污垢。男员工指缘长度不超过1毫米，不得涂指甲油；女员工指缘长度不超过2毫米，不得涂有色指甲油。

3.2.1.7　饰物

男员工除佩戴腕表、戒指外,不得佩戴其他饰物。女员工佩戴饰物（不含眼镜）数量不超过三件。不得佩带夸张饰物，不得戴有色及造型夸张的眼镜。

3.2.2　工牌佩戴规范

营业网点员工上岗必须佩戴工号牌。工号牌别于左胸前，与地面保持水平，以肩线中部下一拳半至两拳位置为准。

3.2.3　新员工着装规范

营业网点新员工在工装尚未配发之前及实习生实习期间必须穿着款式、颜色与工装相近的职业装，保持整体着装协调一致。实习员工须佩戴实习工号牌。

3.2.4　孕期员工着装

营业网点女员工怀孕中后期可着颜色与工装相近的服装或孕妇装。

3.3　行为举止

3.3.1　精神要饱满

工作时间应时刻保持良好精神状态，精力集中，情绪平和。不得无精打采、东倒西歪、前仰后靠。

3.3.2　表情要亲切

与客户交流时，要亲和友善、面带微笑、神情专注、目光自然。不得冷笑、讥笑客户，不得对客户紧绷着脸或爱理不理，不得长时间打量客户。

3.3.3　手势要标准

向客户介绍、引导或指明方向时，手指自然并拢，手掌伸平向上微斜，以小肘关节为轴指向目标。向客户举手示意时，应举起右手，掌心向外，指尖向上，五指自然并拢，前臂垂直向上，手掌与面部同高；或举起右手，手指自然并拢，拇指微微打开，小臂垂直于桌面，位于右肩正前方，掌心面向左侧。指引客

签字时，应掌心微向上倾斜，拇指微微打开，四指并拢，指尖指向签字处。不得用手托腮应答客户、简摆手作答、用手指指点客户。不得用手指挖耳、抠鼻、剔牙等。

3.3.4　站姿要挺拔

站立时挺胸收腹，两肩自然放平，目光平视前方。在双手没有持物品时，男员工双手腹前交叉，右手半握，左手轻握右手手腕，双脚自然分开，脚外侧与肩同宽或其他标准站姿；女员工应右手搭于左手，大拇指藏于掌心，自然下垂于小腹，双脚成“V”字或“丁”字步。不得双手叉腰、双臂抱于胸前或放在背后、手插口袋、身体倚靠其他物体。

3.3.5　坐姿要端庄

3.3.5.1　标准坐姿

入座时应保持上身挺直，坐在椅面1/2或2/3处，双目平视。男员工坐姿应双腿分开，不超肩宽，双手自然平放于大腿上；女员工坐姿应双腿并拢，右手搭左手平放于大腿上，若着裙装，就座前应用手将裙摆稍拢一下。

3.3.5.2　柜台坐姿

- 入座时应保持上身挺直，坐在椅面 1/2 或 2/3 处，小臂的 1/2 或 2/3 自然搭于柜面。男员工应十指相扣拇指向上平放于柜面上，女员工应右手搭左手平放于柜面上；
- 不得趴在柜台上、腿脚不停晃动、双手叉腰或交叉胸前,不得翘二郎腿；女员工坐下后不得整理衣裙、双腿叉开。

3.3.6　行姿要从容

男员工行走姿态要端正稳健；女员工行走姿态要轻盈灵敏。不得左顾右盼、回头张望。不得行走时拖沓或横冲直闯；不得勾肩搭背或嬉笑追逐。

3.3.7　蹲姿要文雅

员工蹲下时，动作应和缓平稳，上身保持垂直或稍前倾，双腿一高一低。不得只弯腰而翘起臀部，不得正对人下蹲。

3.3.8　行礼（鞠躬）要大方

以规范站姿站立，双手自然交叉在身前。腰部弯下时，从头到腰要成一直线，视线自然下垂。停顿后慢慢挺起上身，将视线移到对方面部。

3.4　服务语言

3.4.1　文明用语

必须使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语等文明礼貌服务用语；杜绝使用粗话、脏话、狂话、顶撞话、指令话、敷衍话、嘲讽话等不文明、不尊敬的语言和规范中所列举的服务禁语。营业网点员工服务文明用语与服务禁语（见附录A）。

3.4.2　语言无障碍

努力实现语言无障碍服务。接待客户原则上使用普通话，但也可以根据地方习俗和客户特点灵活掌握。遇特殊情况，可使用特殊服务用语（如手语等）；涉外服务窗口工作人员应具有为涉外客户办理基本业务所需的外语能力。

3.4.3　表达清楚

与客户交谈，语意要准确、简洁、清楚、条理分明；语音、语速适中，吐字清晰；语态要亲切温和，语气要谦敬委婉。向客户介绍业务时，尽量避免使用令客户不易理解的专业术语。

3.4.4　礼貌应答



虚心听取客户意见、建议，遇客户抱怨或发生纠纷时，要做到善解人意、耐心倾听，宽以待人，永不争论。在需要表明自己的观点时，应采取谦恭、委婉的方法表达自己的意思。

3.4.5 合理称呼

接待客户使用“先生、女士”称呼对方或视当地习俗使用恰当的称呼。

3.4.6 用语五忌

- 忌谈话过长，喋喋不休，引起其他客户不满；
- 忌泄露客户信息，遇客户账户资金不足或存取大额资金时，不可大声叫喊；
- 忌泄露银行内部处理和审批程序，应保守银行商业秘密；
- 忌背后议论客户，特别是不可议论客户的短处、长相、穿着和口音等，不可讥笑客户不慎之处；
- 忌和客户开过分的玩笑，应注意分寸，保持庄重。不可谈论他人是非，不可谈论粗俗和低级趣味的话题，不要涉及对方不愿谈及的内容和隐私。

3.5 电话礼仪

3.5.1 接、打客户电话

接、打客户电话时，应注意礼节。电话交谈时态度谦和、礼貌，声音适中，吐字清晰，长话短说，内容清楚：

- 接听电话时，原则上应在响铃 3 声内接起，并主动表明身份：“您好，邮政储蓄银行 xxx 支行（营业所）”。响铃超过 5 声才接听电话应先致歉。给客户打电话时，应首先确认对方是否为要致电的对象：“您好，请问您是 xxx 先生（女士）吗？”，然后主动表明身份：“您好，我是邮政储蓄银行 xxx”，再表达致电来意；
- 接、打电话要始终保持情绪饱满，在通话过程中，要抱着“对方能够看到我”的态度认真对待；
- 接电话时要问清事由，了解对方来电目的，如果自己无法处理，应认真记录，交由相关负责人处理；
- 通话完毕时应主动致谢：“谢谢，再见”。一般情况是由对方先挂线，如果是由我方先挂线，应先用手轻按挂断电话，然后放下话筒。

3.5.2 转接、代接电话

转接、代接电话：转接他人电话时，不要大声呼叫，应提示对方“请稍等”；他人正在处理事务不能接听电话时，应及时替受话人员代接，答复对方受话人暂时不能接听，请对方稍后打来或留下姓名及联系电话，并回答对方“稍后回复您”；如受话人不在，先礼貌作答再向对方表达给予帮助的意向：“对不起，他不在，需要我帮忙吗？”，如对方拒绝，可以请对方留下姓名及联系电话或请对方稍后打来。

3.6 常用处事礼仪

3.6.1 见面介绍

为他人介绍时，按照礼宾顺序向年长者引见年轻者、向女士引见男士、向职位高的人引见职位低的人。被人介绍时，应面向对方，显示出想结识对方的诚意；介绍完毕可以握手说“您好”、“幸会”、“久仰”等客气话表示问候。自我介绍时，主动打招呼说“您好”，然后说出自己的姓名、身份；态度要热情，举止要大方，在整个介绍过程中应面带微笑。

3.6.2 为客户送水

一手托住杯底，一手扶住杯身，双手递出。递水时要站在客户侧面，欠身向客户示意并说“您好，请喝水”。拿杯时，手指不要碰到杯沿。

3.6.3 接递名片

递送名片时，身体微微前倾，微笑示意，双手呈上名片，名片字迹面向客户，如果名片中有生僻字或多音字，应将自己的名字读一遍，以方便对方称呼。接受名片，食指与拇指轻轻夹住，双手接受，并认真阅读然后放入自己的名片夹或口袋，以示尊重。

3.6.4　递交文件资料

员工递交文件资料时，双手呈递，文件正面朝上顺向递给对方，右手指示签字区域并递笔给对方（笔柄朝向对方）；待对方签字完毕，双手接回文件和笔。

3.7　服务纪律

3.7.1　实行首问责任制

在营业时间内，营业网点员工要认真值守岗位，工作期间在客户视线范围内无聊天、大声喧哗、接打私人电话、处理私人事务等现象，不做与工作无关的事。

实行首问负责制。第一个接受客户咨询的员工应该热情接待客户，对客户的咨询或意见要认真、细致地做出回答，需同事协助时及时呼叫联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。

3.7.2　营业时间

按营业时间牌公告的时间营业，做到满时服务，对于客户合理的金融需求，不得拒办业务。

3.7.3　服务规范

按照制度规定和流程要求，为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。

3.7.4　服务原则

坚持“先外后内”的服务原则，在客户办理业务过程中，始终关注客户办理业务的情况和进程。

按照《中国邮政储蓄银行本外币储蓄业务制度（2018年版)》(邮银制〔2018〕34号）规定，为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。

销售金融产品或提供金融服务时，尊重客户的知情权、自主选择权和公平交易权，不得误导销售、强制交易。

严格遵守保密制度，严禁泄露业务和客户资料信息。

4　保安保洁人员服务规范

4.1　保安人员服务职责

4.1.1　维持秩序

主动维持营业厅内外及自助服务区服务秩序。及时排除影响网点环境和产生安全隐患的违规停放车辆、摆摊设点、排队拥挤等现象，确保服务通道顺畅和业务办理有序。

4.1.2　预防事故

做好营业前、中、后的环境巡查工作，发现治安、消防等隐患及时消除；发生案件、事故及时报告网点负责人，并积极采取措施，保护现场，减少损失。

4.1.3　保护安全

随时注意网点内外环境，提高警惕。遇抢劫、盗窃等营业网点突发事件时，要尽职尽责，保障网点内人员的人身及财产安全。

4.2　保安人员服务规范

4.2.1　遵守规定

营业网点保安人员应严格遵守中国邮政储蓄银行和保安公司的管理规定，听从指挥、尽职尽责，做好各项工作。

4.2.2 熟悉设施

熟练掌握营业网点内安全防范及报警等设施，做好营业网点的防火、防盗窃、防破坏、防抢劫、防爆炸等工作。

4.2.3 员工要求

严格按照规定的时间交接班，不得迟到、早退，严禁脱岗、漏岗、串岗、睡觉。如遇接班一方未按时到位，当班一方必须坚守岗位，不得擅离职守，并报告网点负责人。工作时间内走动巡视，不做与工作无关的事情，严禁在工作时间饮酒、吸烟、赌博。

4.2.4 仪容仪表

在岗时按标准做到仪容整洁，规范携带安保器械设备。保持语言举止文明礼貌，精神饱满，仪容仪表良好，着装（含鞋袜）符合职业规范。不得顶撞客户或与客户发生争执；不得染发、留长发、胡须，佩戴与工作无关的饰物。

4.2.5 保密要求

遵守各项保密规定，不得收集、泄露银行和客户资料。

4.2.6 营业前准备

网点营业前检查监控、警报、灭火器等各种安防设施。确保无裸露的线路及插孔。检查墙壁、门窗及天花板的悬挂物，避免因损坏掉落伤及人员。

4.2.7 接送尾箱

运钞车到达前15分钟对运钞车停靠位置周围环境进行观察，及时消除安全隐患。运钞车到达网点前5分钟预留运钞车停靠位置，提前在营业网点门口等候运钞车，运钞车到达网点后按规定做好警戒工作，尾箱装卸完毕后，目送运钞车安全驶离。

4.2.8 秩序维护

- 主动巡视大堂、自助服务区等营业环境安全状况，观察出入营业厅内的所有人员动态，保障客户在营业网点内的人身及财产安全，预防各类突发事件。主动提示客户保管好自身财物。按照应急处理预案流程及时控制营业网点内发生的冲突，报告营业网点负责人，避免矛盾升级；
- 礼貌制止客户的不文明行为，劝止营业厅内非我行工作人员的营销行为，并立即报告大堂经理或网点负责人。劝止非上级授权人员在营业场所的拍照、摄像行为，并立即报告大堂经理或网点负责人；
- 关注客户办理大额存取款交易或使用点验钞机复点大额现金时的安全，对在营业网点内或门前长时间逗留的无关或可疑人员，要及时进行劝阻和疏导；
- 营业终了，协助大堂经理疏导营业厅内逗留人员，并关好大门。不得采用下半闸、阻止客户进入等方式提前结束营业。

4.3 保洁人员服务职责

4.3.1 营业前打扫

提前到岗，在网点营业前打扫完毕。

4.3.2 随时清洁

营业过程中，保洁人员在不影响客户的情况下，及时维护营业厅各区域环境卫生，及时清理纸屑杂物、水渍污痕。

4.3.3 整理清洁工具



保洁用具准备齐全，摆放有序，隐蔽保管，保持干净整洁。

.4 保洁人员服务规范

a) 营业网点保洁人员由网点负责人管理，并严格遵守中国邮政储蓄银行和保洁公司的各项管理规定，尽职尽责，保持营业网点内外环境卫生整洁；
b) 按照规定的时间交接班，不迟到、早退，工作时间内不做与工作无关的事情；
c) 精神饱满，着装（含鞋袜）符合职业规范，保持干净整洁。按照工作标准整理网点环境：
   - 营业网点内部所有玻璃、金属框、标识牌、门窗、灯具、地面、踢脚线、墙面、楼梯、绿植、柜台、客户座椅、填单台、咨询引导台、电源开关、消防设施、自助设备等打扫干净、擦拭明亮，无明显污渍、灰尘，无水渍；
   - 营业网点外部各类标识、附属设施和周围环境擦拭、打扫干净，保持清洁、整齐；
   - 清洁养护后及时收集、清理垃圾，垃圾收容器到达 2/3 时应及时清理，并将垃圾清理至指定的垃圾存放地点；
   - 始终保持清洁工具整洁，扫把、拖把抖动时无灰渣掉落，无头发缠绕，不得将清洁用具放置在客户视线所及的地方；
   - 根据情况放置防滑提示牌，雨雪天气要放置防滑垫，并随时对地面进行清洁，保持地面干净、无积水。
d) 整理、清洁网点内外环境时，不得影响客户办理业务和等候休息。因工作需要影响客户时，应使用规范的文明礼貌用语取得客户的谅解。

5 柜员服务规范

5.1 服务职责

柜员应严格执行规章制度，牢固树立竞争意识、服务意识，认真做好服务工作。

5.1.1 规范服务

执行规范化的服务流程、礼仪、语言、行为，展现银行从业人员的职业素养。

5.1.2 高效办理

熟练掌握业务操作流程，熟知所办理的银行产品或代销金融产品的业务性质和产品功能，向客户提供准确、快捷、规范的服务。

企业标准信息公共服务平台
公开
2020年10月26日 11点42分

5.1.3 严格保密

遵守保密制度，严禁泄露业务和客户资料信息。

5.1.4 主动提醒

对处理流程复杂、业务收费、客户容易操作错误、容易形成风险或造成客户损失的业务要做好业务提示及客户提醒，密切关注业务办理过程中的异常情况，积极防范风险，维护银行与客户的合法权益。

5.1.5 适时推介

以客户需求为核心，提供业务咨询、建议，适时进行产品及服务的推介营销。

5.1.6 客户挖掘

负责中高端客户的识别及引见，挖掘潜在客户资源，并引见给理财经理。

5.1.7 定置管理

负责所在台席物品定置定位及清理工作，配合大堂经理、保洁人员，做好网点环境维护。

5.2 营业前准备



柜员应以饱满的精神和积极的态度参与晨会。仪容仪表须符合礼仪规范。

5.2.1 营业开始前

营业开始前10分钟做好班前准备：

- 开启计算机终端、打印机等相关电子设备，并检查各类设备运行是否正常；查看业务单据、凭证、业务章戳等用品用具是否齐备。服务监督桌牌与柜员信息一致，且规范摆放；
- 维护好桌面、柜台的整洁，做到干净、有序。

5.2.2 网点开门营业

所有柜员应以规范的站姿站立在各自的工作位置上，面带微笑迎接首批客户。

5.3 营业中的服务

5.3.1 迎接问候

- 客户走近柜台时柜员应微笑示意，热情接待，主动问候；
- 向客户问候时，目光应正视客户，面带微笑向客户点头示意，原则上使用普通话主动问候客户，也可根据地方习俗和客户特点灵活掌握。对熟悉的客户，可直接称呼其姓氏并给予问候。对不熟悉的客户，可尊称为先生或女士（也可用地方性尊称）并给予问候；
- 办理外汇业务的柜员应具备基本外语会话能力；
- 对特殊群体客户应给予特别关注，尽量为其提供便利。

5.3.2 先外后内

服务原则柜面服务应坚持“先外后内”的原则，优先为客户办理业务；当忙于手中的内部工作，未及时发现客户时，应首先向客户道歉，并立即停下手中的工作，为客户办理业务。

5.3.3 双手接递

在办理业务过程中，应双手接递现金、卡（存折/单）、单据、证件等资料，不得抛、丢、甩。

5.3.4 告知服务

- 介绍产品时应做到通俗易懂、态度诚恳、客观准确。办理业务时，应当全面、客观、准确地向客户披露有关产品与服务的信息，并主动向客户提示风险，不得向客户做出不符合有关法律法规的承诺或保证；
- 办理现金业务时及时提醒客户清点核对。在重复客户收付款金额时音量应适当，注意保护客户私密；
- 遇客户办理定期提前支取时，应主动提醒客户会受到利息损失；办理需收取费用的业务时，应告知客户收费标准；
- 需要客户签字时，及时提示客户核对单据上的交易信息及签字位置；
- 发现客户填写或提交的单据与业务规定不符时，应明确告知客户，并直接指导或立即请大堂经理指导客户重填；
- 办理业务过程中如需客户等候，应主动告知客户并说明原因，回到工作岗位后，向客户的耐心等待致谢；
- 柜员临时离柜需明示暂停服务温馨提示。

5.3.5 主动询问提醒，适时推介

- 对客户交代或回答的事项没有听清楚时，应主动询问客户，确保信息接受准确，询问声音应轻柔；
- 遇小额存取款、行内转账、补登折等可使用自助设备或电子渠道办理的业务，柜员应首先准确耐心地为客户完成业务办理，再提示客户该业务可用自助设备或电子渠道完成，避免生硬提醒或直接要求。如客户感兴趣，可帮客户开通相关业务，并请大堂经理对客户进一步详细指导；



- 办理业务完毕，应主动提醒客户核对业务办理是否无误，提醒客户当面清点核对现金（卡/折/单）、单据、证件等，及时询问客户是否办理其他业务；
- 客户在办理业务过程中，柜员可根据客户所办理业务或账户信息，识别客户需求，递上适合的产品资料，并对客户进行一句话简短产品介绍；
- 客户离开时，应提醒客户带好随身物品，礼貌向客户道别。

5.3.6 异议及投诉处理

- 对待客户的异议及投诉，柜员应首先安抚客户情绪，并针对性地解决客户的问题，必要时应请大堂经理或网点负责人协助解决；
- 如遇客户的特殊需求因规章制度未涉及而不能满足，因此产生的异议或投诉，柜员应在坚持原则的前提下灵活处理，做好解释，及时向大堂经理或网点负责人报告。

5.3.7 应急处理

柜员要对营业厅突发事件及时响应，并按照突发事件应急处理预案相关要求进行操作。

5.3.8 常见问题处理

- 遇客户支取大额现金时，提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性有条件的网点，应主动向客户提供取款信封或取款袋；
- 遇收取或兑换客户的零币、残币时，对客户应有耐心，不得拒绝办理。若兑换量较大，可请网点负责人调配后台人员协助清点，以减少柜面的压力，缩短客户等候时间；
- 遇手续不全或制度不允许办理的业务时，应向客户耐心解释；若客户不理解、情绪激动，应及时请大堂经理或网点负责人出面安抚；
- 遇有客户插队到柜台前时，柜员应礼貌拒绝为插队客户办理业务，并请其按秩序排队。如达不到效果，应及时请大堂经理进行协调；
- 已经在办理业务的客户，因填单等情况需暂时离开柜台的，无需重新叫号排队；
- 客户暂时离开时间较短时，柜员可等待客户，在客户返回时继续为其办理业务；
- 客户暂时离开时间较长时，柜员可与客户沟通先办理下一位客户的业务，在客户返回时继续为其办理。

5.4 营业终了

5.4.1 营业时间结束后的工作要求

- 认真、耐心地为营业厅内的所有等候客户办理完业务；
- 按业务制度要求完成相关操作；
- 关闭计算机终端等相关电子设备；
- 按规定顺序整理桌面的单据等物品，恢复桌面、柜台整洁有序。

6 大堂经理服务规范

6.1 基本素质和基本要求

6.1.1 教育背景

原则上具备大专及以上学历，原则上为金融、经济或营销类及相关专业。

6.1.2 专业能力

具备一定的经济、金融理论基础，了解证券、基金、保险、信用卡等专业知识；熟悉我行各类产品和业务操作流程、机具设备使用方法，以及相关规章制度；熟悉我行服务规范以及厅堂营销氛围营造要求；具备相应的风险识别能力；具有一定的销售技能和较强的客户识别及需求挖掘能力；具有较强的组织协调能力、沟通能力、观察能力和应变能力。

6.1.3　持证上岗

大堂经理应具备自助设备引导人员岗位资格考试证书，并持有柜员、理财经理、客户经理等任一资格证书，待总行推出大堂经理岗位资格认证考试后需通过大堂经理岗位资格考试，并持证上岗。

6.2　服务职责

6.2.1　网点服务管理

协助网点负责人对营业网点服务质量进行管理，协调网点资源，组织服务培训，整理服务档案，填写《中国邮政储蓄银行大堂经理工作日志》（以下简称“大堂经理工作日志”、管理网点客户意见登记簿、客户遗失物品登记簿等服务档案（见附录B），督导网点服务人员（含保安、保洁等）的服务行为。

6.2.2　管理营业环境

检查厅堂内各功能分区的环境卫生，营造厅堂内各功能分区的营销氛围，确保营业环境整洁，物品摆放有序，设施设备运行正常，营销氛围良好。

6.2.3　维持营业秩序

提醒客户在一米线外等候，根据柜面客户排队情况，及时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注网点营业动态，发现异常情况及时报告和处理，维持网点营业秩序。

6.2.4　识别引导分流

主动迎接客户，询问识别客户需求，优先引导客户在自助设备和电子银行办理业务，对客户使用自助设备进行指导和授权；对于需人工办理的业务，引导客户到相应区域办理，并指导客户填写相关单据。密切关注等候区客户，及时进行二次分流。

6.2.5　解答客户咨询

根据客户需求，热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询；对不能立即明确答复的业务，应立即上报相关部门协助处理，并将处理结果及时反馈给客户。

6.2.6　处理客户投诉

快速妥善处理客户投诉，及时安抚客户情绪，积极协调解决问题，避免投诉升级。若超出其处理权限，应及时将投诉问题转交网点负责人协调、解决，并及时跟进回复客户。

6.2.7　厅堂营销转介

主动向厅堂客户介绍金融产品及业务，主动营销，挖掘客户需求，根据产品复杂程度，帮助客户办理或转介至相关岗位人员。识别优质客户或潜在客户，推荐给客户经理或理财经理。对于未营销成功的客户，询问并记录客户营销线索，如客户基本信息和需求信息，及时跟进。

6.3　营业前准备

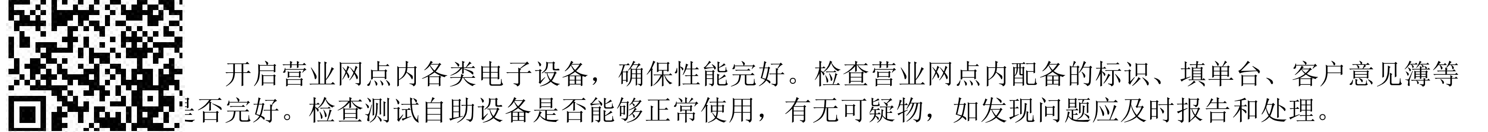
协助组织和参加网点晨会，根据服务礼仪规范，统一着装并佩戴工号牌，检查员工仪容仪表，对员工进行服务规范的指导和培训。

做好营业环境准备，并在大堂经理工作日志中（附录B）进行记录。

6.3.1　保持环境卫生整洁美观

检查营业网点内外环境是否整洁美观；台面、地面、墙面是否干净；垃圾筒内是否清理、有无异味；厅内植物（含仿真植物）树叶有无灰尘、枯黄、破损，花盆是否清洁；厅内灯具是否明亮；座椅摆放是否整齐等。

6.3.2　确保服务设施性能完好



开启营业网点内各类电子设备，确保性能完好。检查营业网点内配备的标识、填单台、客户意见簿等是否完好。检查测试自助设备是否能够正常使用，有无可疑物，如发现问题应及时报告和处理。

6.3.3　维持便民设施干净整洁

检查营业网点内休息等候座椅、茶几、饮水机、客户用点验钞机、书写笔、老花镜等便民设施完好，并保持干净整洁。订阅的报刊、杂志要及时更新。

6.3.4　规范摆放宣传物品

确保电子营销宣传工具正常运行。业务公告、宣传折页、海报、展示柜物品等应摆放整齐、美观，宣传折页不足时，应及时补充。电视机、电子屏等电子宣传工具应运行正常，播放内容及时更新。各类营销宣传工具严禁出现过期及违规宣传内容。

6.3.5　及时补充业务资料

检查各类业务单据及相关资料是否齐备，单据不足应及时补充，过期资料要及时更新。

6.3.6　设置必要的免责提示

应根据网点情况设置必要的免责提示，做好安全防范工作，并确保各类提示标识的完好美观，避免影响网点的整体装修风格。

6.3.7　准备迎接客户

站位应便于迎接进门的客户，目光要关注客户，表现出亲切关怀的态度。如遇客户较多，应组织人员充实大堂服务，合理疏导客流。

6.4　营业中的服务

大堂经理因故缺岗时，网点应安排称职人员轮值大堂经理，不得空岗，保证营业时间内大堂经理岗位正常履职。

6.4.1　客户服务

大堂经理应随时关注大厅内各个区域的客户动态，及时为有需要的客户提供服务。营业网点内有多名大堂服务人员时，应按照智能营销区、自助服务区等功能分区进行合理分工，共同做好客户服务。

6.4.1.1　迎接接待

- 客户进入营业网点时，应微笑问候客户，主动询问客户所需办理的业务。配有叫号机的网点，应协助客户取号；
- 正在接待客户或网点客户较多，无法招呼每一位客户时，对新进入的客户可以采用点头、眼神或微笑致意的方式，表示关注与欢迎。必要时可请其他员工协助接待，使客户感受到重视；
- 对陌生客户，应主动做自我介绍。对熟悉的客户，在称呼时应尽量加上客户的姓氏，对能够准确判断身份的客户，可称呼其职务。对中高端客户及潜在客户，应及时发放名片，方便客户联系；
- 熟悉特殊群体客户服务的相关制度及工作流程，主动为其提供便利，积极协助其办理业务。

6.4.1.2　识别引导分流

- 主动迎接客户，及时询问并识别客户需求，优先引导客户在自助设备和电子银行办理业务。对客户使用自助设备进行指导和授权；
- 对于需人工办理的业务，引导客户到相应区域办理，并指导客户填写相关单据；
- 对中高端客户、现金交易金额较大的客户，可引导至贵宾服务中心办理；
- 密切关注等候区客户，及时进行二次分流；
- 分流时要从客户角度出发，当客户不接受或表示反对时，应尊重客户意愿；
- 定期收集客户意见，进行满意度调查。



6.4.1.3 咨询推介

- 大堂经理应不断充实和完善业务知识，，并熟练使用自助机具，热情受理并准确解答客户咨询。语言简明扼要，通俗易懂，避免使用客户不理解的专业术语或误导客户；
- 为有需求的客户提供必要的填单辅导；
- 主动向潜在客户、等候办理业务的客户推荐和介绍我行金融服务和产品，可采用询问交流、发放宣传资料、厅堂微沙等方式开展。客户表现出兴趣并询问时，大堂经理应简明扼要解答，并根据情况引导客户办理业务或引见给相应的客户经理或理财经理。当客户表示下次了解时，应详细登记客户信息，持续做好跟进；
- 大堂经理在客户推介过程中不能代客操作。

6.4.1.4 送别客户

客户业务办理完毕离开时，大堂经理应主动向客户道别或示意。对需要帮助的客户，可协助将客户送至营业厅外。

6.4.2 网点服务管理

6.4.2.1 每日服务巡检

每日营业中，大堂经理应对网点进行至少两次的不定期巡检，并将巡检情况记录在大堂经理工作日志中。

6.4.2.2 营业环境维护

- 随时维护营业厅服务环境。营业厅内有废弃纸屑或其他不洁物质，应及时清理或要求保洁人员清理；营业厅垃圾桶内垃圾量达到2/3时应及时清除或提醒保洁人员清除；雨雪天应放置提示标识和防滑垫，并要求保洁人员及时将地面污渍处理干净；
- 随时整理填单台面，及时补充、整理业务单据，确保签字笔书写流畅，老花镜方便使用。发现客户已填写而未使用的凭条、申请书等单据应立即销毁；
- 随时检查各类设施和自助设备、电子银行设备的运行情况，出现故障不能对外提供服务时，应及时放置故障提示，通知相关人员维护处理，并做好客户解释工作；
- 熟练掌握机具吞卡、钞等故障应急解决办法，知晓相应的工作流程及预案。

6.4.2.3 服务动态管理

- 随时关注网点员工的服务礼仪和服务行为，检查窗口是否按规定摆放指示牌。发现不规范行为时，应及时提醒、指导和纠正；
- 及时提醒客户保管好随身携带的物品，发现客户遗失物品，应主动归还。无法当时归还的，由双人在监控范围内清点客户物品，登记《中国邮政储蓄银行营业网点客户遗失物品登记簿》（见附录C），妥善保管，并积极查找失主归还物品；
- 配合网点其他工作人员，共同完成解答咨询、识别引见、业务办理、客户维护等工作；
- 协助网点负责人对营业网点服务质量进行管理，协调网点资源，整理服务档案。

6.4.2.4 维持营业秩序

- 客户在办理业务时，及时劝导、避免其他客户进入一米以内距离区域的围观、等候行为（同行人员需征得客户同意），有效保护客户隐私，维护营业秩序；
- 有叫号机的网点，要随时关注柜台叫号情况，避免因客户过号造成不便；
- 对等候的客户要适时问候与关怀，发现客户有焦躁情绪时主动安抚；
- 当客流量大、客户等候时间较长时，协助网点负责人做好内部协调工作，积极采取分流引导措施，优先引导客户到自助机具、手机银行办理业务，必要时增加临时营业窗口；
- 网点发生突发事件时，应及时报告网点负责人及上级主管部门，并根据《中国邮政储蓄银行营业网点服务应急处理预案》（2019年修订版）妥善处理。

6.4.3 客户投诉处理

6.4.3.1 关注柜台内外动向

当发现客户有投诉倾向（表示不满或抱怨）时，立即上前缓解客户情绪并帮助解决问题，避免客户与网点员工发生争执和冲突。

6.4.3.2 虚心听取客户意见和建议

对客户提出的投诉、批评、意见和建议，以谦和诚恳的态度予以回应，做好沟通、解释和记录工作，形成工单，进行分类及编码；按《中国邮政储蓄银行营业网点客户现场投诉管理办法（2016 年版）》（邮银制〔2016〕2 号）以及《中国邮政储蓄银行客户投诉管理办法（2018 年修订版）》（邮银制〔2018〕241 号）要求，妥善处理客户投诉。

6.4.3.3 客户投诉分析

对网点的客户投诉进行汇总整理，及时总结分析客户投诉原因，协助网点负责人做好服务改进工作。

6.5 中高端客户服务

6.5.1 中高端客户服务流程

- 大堂经理在服务客户的过程中，要注意识别中高端客户，以适当的方式表现出对客户的关注，提供优先优质服务；
- 根据中高端客户或潜在中高端客户的业务需求，主动引导至贵宾服务区、专柜办理业务，或引见至理财经理，由理财经理进行深度服务；
- 在服务中高端客户的过程中，注意保护客户的私密性。

6.5.2 中高端客户服务要点

6.5.2.1 总体要求

- 关注中高端客户服务环境。确保设备机具正常运转，关注贵宾服务区的空气质量优劣、光线明暗、背景音乐音量高低等，适当摆放宣传材料及报刊杂志；
- 记住 VIP 客户的基本信息。VIP 客户再次到访时，主动尊称其姓氏或职务；
- 准备茶饮。客户入座后，主动为客户递送茶水、咖啡、饮料等。

6.5.2.2 客户休息等候时的服务

- 大堂经理应帮助客户检查是否备齐相关资料，指导客户填写相关业务单据，帮助客户复印相关资料；
- 随时保持对休息等候客户的关注，通过客户神情、举止等判断客户是否需要服务或关照；
- 给予 VIP 客户同行人员同等的关注和优质服务，并注意从中挖掘更多的潜在中高端客户。

6.5.2.3 客户离开时的服务

- 大堂经理看到 VIP 客户完成业务办理并有离开意图的时候，应主动予以关注，询问客户是否还有其它需求；
- 如客户进入网点时已寄存物品，则帮助客户取回，并提醒客户检查是否有物品遗忘；
- 如果客户携带有较多现金，大堂经理应重点关注，并与保安人员采取必要措施，确保客户在营业厅内的人身财产安全。

6.6 营业终了

6.6.1 做好清场工作

营业结束后做好清场工作，整理、补齐营业厅内各类业务单据、宣传资料；关闭非24小时值机设备的电源。检查各类自助设备，确保无安全隐患。

6.6.2 管理客户意见簿



每日营业终了检查客户意见簿，按照《中国邮政储蓄银行营业网点客户现场投诉管理办法（2016年版）》（邮银制〔2016〕2号）及时回复客户提出的意见和建议，并交由网点负责人对回复情况进行核定。

6.6.3　管理客户遗失物品

营业网点设立客户遗失物品登记簿，由大堂经理负责管理。在客户认领前，应妥善保管遗失物品。客户认领时，应需提供相应证明信息方可在遗失物品登记簿上签字确认。

6.6.4　日志

总结当日工作，填写大堂经理工作日志相应内容。

7　服务环境与物品定置定位规范

设施物品分为“必配”、“条件性必配”和“选配”三种（见附录D）。“必配”为营业网点必须配备的设施物品，“条件性必配”为营业网点具备设置条件的情况下必须配备的设施物品，“选配”为营业网点可根据建筑条件等实际情况决定是否配备的设施物品。

7.1　营业网点外部环境

- 营业网点外部管辖区域环境由大堂经理负责直接管理，应保持整洁，无无卫生死角、杂物摆放，乱喷涂、乱张贴、污渍，无安全隐患；
- 营业网点应规范设置店招、网点名称和营业时间牌，根据需要配备货币兑换牌、灯箱等标识，各类标识规范统一，中英文对照，保持干净、整洁。夜间营业的网点外部标识应亮度适中，易于客户辨识。营业时间牌应按照网点实际，区分工作日和节假日、个人业务和公司业务等。遇营业时间变更，及时更新营业时间牌内容；遇营业时间临时调整，提前做好公示；
- 网点名称和营业时间牌应安装在网点主入口的左侧或右侧，保持干净整洁无涂改；
- 条件允许的营业网点在主入口正上方，店招正下方居中处安装LED宣传屏，保证干净整洁、正常运行。宣传内容准确合规，无过期宣传。在城区商业区、人口密集区的LED宣传屏可24小时运行，其它区域网点可设置时控开关，选择合适的时间段运行；
- 营业网点外部有台阶或障碍的，有条件的营业网点应设有无障碍通道或相当功能服务设施。若无法设置无障碍通道等相当功能服务设施的，应在显著位置设置无障碍标识，设置求助电话或呼叫按钮。设有无障碍通道的网点，应在无障碍通道旁显著位置设置无障碍标识，并公示求助电话或设置呼叫按钮；无障碍通道坡度合理，求助电话或呼叫按钮响应及时；
- 条件允许的营业网点应设有供客户使用的停车位和无障碍停车位，并设置相应停车标识。安排专人引导，保证停放整齐。门前预留通道放置“非金融护卫车辆禁停”或“请勿停车”等相当含义的标识，方便车辆、行人通过，禁止拥堵正门；
- 营业网点应在临街的落地窗、入口的玻璃门、内部玻璃隔断和玻璃门内侧安装防撞条；
- 营业网点应在推拉门的中线两侧、玻璃防撞带正上方加贴“拉”/“推”的提示标识。如有旋转门和自动门，应设置“防止挤伤”标识；
- 雨雪天时，应在营业厅外适当位置摆放“小心地滑”标识，在各入口处放置防滑垫或采取相应防滑措施；
- 营业网点门口应在有台阶处设置“小心台阶”或“注意台阶”标识；
- 营业网点可在沿街玻璃内合理设置电子宣传屏或橱窗灯箱或张贴海报，宣传我行活动和热销产品，海报右下角标注活动日期和热销产品在售日期。

7.2　营业网点内部环境

7.2.1　基本要求

- 营业厅内环境干净整洁，各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，无嘈杂现象；
- 营业厅内机具设备布线隐蔽、整齐，无安全隐患；
- 营业厅水、电、气、火等方面无使用安全隐患，配备灭火器等消防设施，符合消防要求；



- 营业厅实现分区服务、分区管理，且分区合理，管理明确。功能分区主要有：智能营销区、自助服务区、现金业务区、非现金业务区和贵宾服务区。其中，智能营销区和自助服务区环境由大堂经理负责直接管理，现金业务区、非现金业务区环境由柜员、营业主管负责直接管理，贵宾服务区环境由理财经理负责直接管理。

7.2.2　智能营销区

智能营销区是大堂经理服务客户的首要区域，此区域涵盖智能化业务办理、集成展示功能、等候区客户挖潜营销，同时也是其他功能分区的关键连接点。

a)　咨询引导模块-咨询引导台

1)在大门入口醒目位置设置咨询引导台，并设有咨询引导人员（大堂经理等）值守；

2)咨询引导台背后可设置企业标识背景墙；

3)咨询引导台上可摆放的物品有：大堂经理桌牌、服务监督桌牌、收费目录、便民箱、名片盒、宣传折页架（含宣传材料）等、保持整洁、摆放有序。

- 咨询引导台正中摆放大堂经理桌牌,如大堂经理暂时离开咨询引导台,摆放“大堂经理正在巡视中”或相当含义的桌牌；
- 以客户视线为准，咨询引导台的最左侧或最右侧摆放便民箱，便民箱内放置老花镜、针线盒、创可贴等便民物品；
- 以客户视线为准，大堂经理桌牌左侧放置服务监督桌牌，服务监督桌牌应与当班的咨询引导人员（大堂经理等）佩戴的工号牌相符，带照片，且干净整洁；
- 以客户视线为准，咨询引导台的最左侧或最右侧摆放服务价格目录。未配置咨询引导台的网点应在填单台的最左侧或最右侧放置服务价格目录；
- 咨询引导台台面下可放置的物品有：电脑、复印机、电话机、备用宣传折页、其他文具、垃圾桶等。不常用的资料或办公用品要放置在引导台内侧隔断或储物柜内。可在咨询引导台或填单台上放置信用卡展示架。

b)　营业网点应在咨询引导台或填单台上放置客户意见簿（样式见《中国邮政企业形象管理手册》）并配备签字笔。客户意见簿要有编号、页码连续，实现中英文对照，有处理反馈情况，并保持整洁、无残缺；

c)　咨询引导台附近可设置电子荧光板，展示内容包括但不限于“热销产品排行榜”“行长推荐”“网点活动”“节日活动”；

c)　靠近门口的醒目位置应摆放叫号机或具有相当功能的设施。叫号机应保持干净整洁，时间显示准确，功能运行正常，能有效区分一般客户和 VIP 客户；

d)　在入口处醒目位置设置区域指示牌或平面分布图。注明各功能区名称和分布位置，指引方向与实际分区一致，入口处可放置易拉宝，最多不能超过 2 个；

e)　营业网点内适当位置可配置雨伞架、雨具、轮椅、婴儿车等便民服务设施，供特殊客户或特殊天气条件下使用。下雨时网点可提供伞套等设施防止客户雨伞滴水；

f)　有条件的营业网点可在醒目位置以公示栏公示或客户提示卡等方式，提示周边区域我行或他行其他营业网点的地址和联系电话，便于客户了解周边网点信息；

g)　有条件的营业网点可在醒目位置设置业务高峰时段提示牌。时间和客流量标识可根据网点实际情况调整。

h)　填单模块-填单台

1)　据实设置填单台或相当功能的服务设施，或通过免填单系统辅助客户办理业务；

2)　在填单台醒目位置配置老花镜；

3)　填单台台面上配置带笔座的签字笔，可视业务量大小配备适当数量的签字笔，且等距离放置，方便客户取用；

4)　填单台单据槽内摆放常用的业务单据，数量充足（数量达到储存单格的 1/3-2/3 或存放量能够保证三天使用量），整齐摆放、无破损，使用标签对单据类型进行区分。填单台无单据槽的，可将单据整齐摆放在小型资料架中；



5) 填单台台面或其倚靠的墙面上设置业务单据填写规范模板。规范模板分书本式、单页式等，营业网点可根据实际情况选择。书本式规范模板应摆放在填单台最左侧或最右侧的位置；单页式规范模板应使用桌面立式资料架放置。规范模板要求字迹清楚、内容规范准确；
6) 填单台台面或其倚靠的墙面上公示数字大写模板，要求内容规范准确；
7) 填单台台面下或旁边应放置垃圾桶，要求保持清洁不溢出（具备此功能的填单台可不另配）；
8) 填单台上可放置宣传折页架（含宣传材料）等。

i) 有条件的营业网点可配备自助填单设备。台式自助填单设备摆放在填单台上一侧，立式自助填单机摆放在填单台旁。

7.2.3 客户等候模块

a) 客户等候椅：
- 客户等候模块摆放整齐干净，舒适宜用的客户等候休息椅，数量满足客户需求；如等候椅材质为布面，应定期换洗座椅套，保持整洁与美观；
- 客户等候椅的方向原则上不直接面对现金柜台，每组座椅应保持足够间距，方便客户进出；
- 客户等候椅背面可加置宣传折页架，方便客户等候时取阅；
- 在客户等候区域设置爱心专席，邻近爱心窗口，并明示爱心专席标识；
- 客户等候椅旁边可放置垃圾桶，要求保持清洁不溢出。

b) 在营业厅醒目位置应悬挂利率显示屏或液晶电视，应显示完整、准确的最新利率，据实显示自助设备可分流的主要业务类型，提示客户可使用自助设备办理。设备运行正常，滚动翻页及时。如设有日历、时钟，必须走时准确；

c) 紧邻客户等候座椅的位置放置报刊架,报刊不得残损。报纸必须是最近 1 周内的，杂志必须是最近 3 期或 3 个月以内的；

d) 营销等候模块靠墙处摆放饮水机，保证干净整洁、水质不过期、无异味，有条件的网点可配备饮料；饮水机柜内应放置数量充足的水杯；具有加热功能的饮水机应在机身粘贴“小心烫伤”标识；

e) 营销等候模块的柱面或墙面适当位置可设置视频联播终端，在客户等候期间通过音画结合吸引其注意力，达到良好的营销效果。播放内容以宣传我行产品服务信息为主，不得违反相关法律、法规的规定；

f) 正对客户等候椅位置可设置叫号集中显示屏,且正常运行；

g) 营销等候模块的墙面或地面显著位置可设置客户权益公示栏或通过电子形式显示客户权益标准。

7.2.4 智能服务模块

- 配备提供客户体验电子银行业务的相关设施设备或智能设备。可在操作台桌面适当位置放置小型绿色植物、宣传折页架（含宣传资料）、便签纸、签字笔等。各类设施应保证在营业期间可以正常使用；
- 电子银行设施设备应定期进行病毒、木马查杀，确保电子银行使用环境的安全；
- 电子银行设施设备应有良好的私密性保护设置，应每天清理浏览记录、已下载的软件资料等，保证无客户遗留资料痕迹，以保护客户隐私和财产安全；
- 电子银行设施设备相关风险提示到位；
- 保证电子银行自助设备正常运行。设备故障时应设置暂停服务或相应提示标识。

7.2.5 展示模块

- 营业网点内可在适当位置张贴、悬挂、摆放各类营销宣传物品，设置电子营销屏、海报框等，并保持整齐有序、干净醒目，宣传内容准确严谨、真实有效不过时。营销宣传物品不得残缺和损坏，不得在同一位置重叠张贴，不得随意在营业网点内外墙面、玻璃门窗、立柱上直接张贴，不得遮盖各类服务标识和收费标准等信息，不得破坏营业网点整体形象，严禁张贴、悬挂、摆放、播放与业务宣传活动无关的宣传资料、设施及物品。落地式宣传物品的摆放应不阻挡客户的视线和行走路线；



- 营业网点内可根据实际情况，在客户动线或等候区域的醒目位置处设置展示柜、实物贵金属展示柜（或贵金属全息投影仪），放置海报框或落地宣传海报展示架等，用于宣传行内热销产品等；
- 有条件的营业网点内可以设置公共教育区（金融知识宣传教育区和消费者保护宣传服务区），配备必要、充足的金融知识宣传教育和消费者保护宣传的相关资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件。

7.2.6　自助服务区

自助服务区是指通过自助设备为客户办理业务，提供客户自助服务的区域，包括营业厅内的自助服务区域和与营业厅相连的24小时自助服务区：

- 保证自助设备正常运行。设备故障时应设置暂停服务或相应提示标识；
- 在醒目位置公示自助设备操作流程、自助服务收费标准和自助设备安全提示；
- 自助设备在显著位置统一粘贴银联标识，在可受理境外卡自助设备醒目处加注相应银行卡组织标识，各类标识应保持干净整洁无破损；
- 24 小时自助服务区外部应设置醒目、规范、整洁的 24 小时自助服务区灯箱标识，根据实际需要，24 小时自助服务区竖式灯箱与门楣灯箱选择一种悬挂，竖式灯箱为优先选择形式，门楣灯箱不应悬挂于店招上或与店招并排设置；
- 客户进入 24 小时自助服务区或使用自助机具时，通过屏显或语音适时进行安全、免责及风险等提示；
- 24 小时自助服务区应设置免拨直通电话，并公示全行统一的 95580 客户服务电话、投诉电话及操作说明；
- 24 小时自助服务区设置一米线和机具遮挡板等安全防护设施，或设置防护仓；
- 24 小时自助服务区必须设置业务应急呼叫装置（按钮），标识醒目，响应及时。

7.2.7　现金业务区

现金业务区主要承担为普通个人客户办理存取款、现金汇款、转账等业务的功能。

7.2.7.1　柜台外部

- 营业柜台设置柜台标识。柜台标识包括业务柜台标识和其他柜台标识等。业务柜台标识包括个人业务、公司业务。柜台的正上方应设置个人业务、公司业务和综合业务柜台标识（LED标识牌或非电子标识牌均可），并保持干净醒目无脱落；其他柜台标识包括爱心窗口、快速通道以及军人、退役军人优先等，可根据网点实际情况，在业务柜台标识下方顺序粘贴。所有柜台标识均不得遮挡视频监控视角，并保持干净整洁；
- 防弹玻璃外侧，以客户视角为准，按照不同样式在出钞口内部或出钞口右侧放置密码键盘；
- 防弹玻璃外侧，以客户视角为准，靠近出钞口右侧台面上放置带笔座的签字笔等。
- 现金柜台设置一米线或具有相当功能的设施，保持干净醒目；
- 防弹玻璃外侧，以客户视角为准，柜台外部台面左（右）侧档板上或台面左（右）侧角落里可设置宣传折页架或三面营销台卡，摆放宣传折页，或设置小型电子营销屏；
- 防弹玻璃外侧，以客户视角为准，在柜台左（右）侧台面角落位置可放置小型绿色植物，要求无枯枝败叶，无灰尘杂物，无刺伤客户的危险；
- 柜台外部可根据网点实际情况放置垃圾桶，保持清洁不溢出；
- 低位现金柜台应放置客户座椅，离柜台出钞口正前方 30cm 处，呈一条直线放置。

7.2.7.2　柜台内部

- 在现金柜台内墙面醒目处悬挂《金融许可证》和《营业执照》、以及当地机构要求公示的其他证照，办理代理保险业务的网点应悬挂法人机构《保险兼业代理业务许可证》的复印件。纸质证照原件使用统一规格的镜框，金属证照可不使用镜框，整齐悬挂于现金业务区内墙面上左侧或右侧醒目处，顶端距地面约 200cm，严禁在形象墙的下方悬挂证照；



- 在现金柜台玻璃内侧放置服务监督桌牌，以客户视角为准，摆放在出钞口右侧。服务监督桌牌应与员工佩戴的工号牌相符，带照片，且干净整洁；
- 营业期间，柜员因故离柜中断服务时，须明示暂停服务温馨提示，以下方式可三选一：下拉卷帘或放置“暂停服务”桌牌或在该柜台 LED 显示屏上显示“暂停服务”进行提示；
- 长期不办理业务的柜台应下拉卷帘或合理隐蔽；
- 现金柜台柜员工作台面要体现“三个整齐、四条直线、四个面”，“三个整齐”即章戳、章戳垫和章戳盒摆放整齐；“四条直线”即各柜台的电脑一条直线放齐、座椅一条直线坐齐、打印机和点钞机一条直线摆齐、对讲机一条直线对齐；“四个面”即桌面干净没杂物、地面整洁没垃圾、墙面规范不乱挂、柜面整洁设施齐；
- 柜员工作台台面可放置的物品有：终端显示器、鼠标、对讲机、叫号器、刷卡器、IC 卡读写器、身份证鉴别仪、点验钞机、存折识别仪、计算器、指纹仪、令牌、签字笔、章戳盒、章戳垫、印泥盒、沾水盒、电话机、名片盒、扎把机、票据鉴别仪、公示电话牌、窗口标识牌等；
- 柜员工作台面下可放置的物品有：业务处理终端或 PC 主机、键盘、打印机、打印纸、空白凭单、捆钞带、垃圾桶、保险柜、路由器、安防设施等。应规定各抽屉、各格子的使用范围，其中空白凭单应按照使用频率足量摆放；已经办理完毕的业务凭单凭证，整理后统一放置在操作台内固定位置；
- 柜员工作台面旁可放置的物品有：清分机、业务用印机；
- 营业柜台可放置柜台提示，包括温馨提示、警方提示等，以客户视角为准，应从上至下或从左至右依次张贴或摆放在出钞口左侧防弹玻璃内。所有柜台提示均不得遮挡视频监控视角；
- 对讲机在办理业务时开启，音量适中，即在正常语音、语速下，以 1 米内能听清楚为宜；
- 柜员点钞机显示正常，客户查看清晰、无遮挡；
- 柜台台面机具布线安全、隐蔽、整齐；
- 现金区内无私人物品。

7.2.8 非现金业务区

非现金业务区主要承担为个人或公司客户提供非现金交易，以及信贷、理财等非现金业务的咨询、受理的功能。

- 非现金柜台应有明确的业务柜台标识，并保持干净醒目，业务柜台标识包括非现金业务、理财业务、信贷业务和公司业务等。可选用 LED 标识牌或非电子标识牌，标识牌悬挂于非现金柜台上方，下沿距地面高度应不小于 220cm。如悬挂标识牌为非现金业务，则应在各非现金柜台上摆放相应的理财业务、公司业务、信贷业务等桌牌；
- 按规定设置独立的专门区域销售理财产品，销售专区（或专柜）应有明显标识。销售专区（或专柜）内公示销售人员相关信息及其销售资格，有明显的风险提示。销售专区（或专柜）内有产品查询渠道的醒目提醒或提供纸质产品目录。营销专区内应按当地监管要求公示咨询举报电话，便于消费者确认产品属性及相关信息，举报违规销售，私售产品等行为；
- 营业期间，柜员因故离柜中断服务时，须及时明示暂停服务温馨提示。放置“暂停服务”桌牌时，正面面向客户居中摆放于桌面正前方位置；或在该柜台 LED 显示屏上显示“暂停服务”进行提示；
- 非现金柜台保持柜面整洁，线路整齐，客户视线范围内无私人物品；
- 非现金柜台放置服务监督桌牌、相关资质证书及理财业务风险提示等。服务监督桌牌应与员工佩戴的工号牌相符，带照片，且干净整洁；
- 非现金柜台外可设置一米线或相当功能设施并执行到位，以保护客户隐私和财产安全。

7.2.9 贵宾服务区

贵宾服务区是为行内VIP客户提供一对一专业金融服务的区域。

- 贵宾服务区的布置应体现专业、美观、大方，确保功能的同时兼顾高贵、温馨、私密；
- 贵宾服务区的现金柜台物品摆放参照现金服务区现金柜台的相关规范，柜台应保持整洁，宣传品不宜过多；



- 贵宾服务区的客户等候区域应放置沙发、茶几、智能电视方便客户使用，注意保持清洁，茶几上可摆放水果、糖果、鲜花、绿色盆景植物、茶具等；
- 具备条件的营业网点，贵宾服务区的客户等候区域可设置橱柜，提供咖啡、饮料等。饮水设备保持清洁，通电及指示钮显示正常；
- 贵宾服务区的客户等候区域可摆放展示柜、贵金属全息投影仪、宣传资料架等。各类杂志摆放整齐并及时更新；
- 贵宾服务区可放置电子银行设备终端或智能设备、PAD 或电脑，保证设备正常使用；
- VIP 理财室内应配置相应的桌椅。理财桌物品摆放参照非现金柜台的相关规定，可放置营销桌垫，并保持桌面整洁；
- VIP 现金柜台内及 VIP 理财室可恰当摆放装饰品，营造温馨气氛；
- VIP 柜台放置理财经理相关资质证书，可以是台卡形式或者展示架形式；
- 营业网点要指定专人负责贵宾服务区的日常管理，每日对外营业前，要确保各类服务用品完好、整洁，各类服务设施运行正常；在营业中，要及时做好贵宾服务区环境整理，保持良好服务状态。

7.2.10 其他要求

a) 营业网点应在客户经停频繁地段的醒目位置设置公示栏或公告栏，向客户公示风险提示、代销产品清单、服务和资费变更调整及生效日期等信息。以电子屏公示信息的，应播放正常、翻页及时；

b) 营业网点应将网点负责人、理财及代销业务销售人员等各岗位人员的姓名、照片、岗位名称、取得资格以及举报电话等信息在显眼位置上墙张贴，方便客户监督；

c) 营业网点应在合适位置放置客户用点验钞机，营业中保证开机以满足客户使用需求，客户使用时监控无遮挡无死角；

d) 营业网点应按相关法律、法规的规定配备防火、防盗、防爆等设施，各项设施应保证正常运转，及时维护；

e) 营业网点内应在醒目位置公示全行统一的 95580 客户服务电话、投诉电话，并公示操作方式和操作流程以及投诉流程；

f) 营业网点入口处等合适醒目位置可摆放或悬挂营业网点获得的荣誉奖牌；

g) 营业网点内时钟、日历牌应显示正常、准确。可单独配置，也可直接显示在网点内利率/汇率屏或电子信息屏上；

h) 营业网点内摆放适量花卉树木或仿真花。花卉树木以容易养护的绿色植物为主，无刺伤危险，并保持植物葱郁、茂盛，叶面灰尘、枯萎植物和花盆内垃圾要及时清理，花盆保持整洁无破损。摆放绿植花木应不阻挡客户行走路线和视线。

i) 免责提示：
   - 营业网点内应在有台阶处设置“小心台阶”或“注意台阶”标识；
   - 营业网点清洁和雨雪天气时，应在营业厅内明显位置摆放“小心地滑”标识，放置位置应不妨碍客户行走；
   - 营业网点应在楼梯上方墙面处设置“小心碰头”标识；
   - 营业网点应在恰当位置“请带好随身物品”“请勿吸烟”、“非授权人士请勿拍摄”、“请勿带宠物入内”、“请勿乱扔垃圾”等标识；
   - 营业网点可根据实际情况在适当的位置配置其他警示标识。

j) 本文件未明确规定物品放置要求，但根据监管部门或其他单位、部门要求配置的、以及网点在实际工作中确需使用的设备设施，应根据实际情况合理放置，做到整洁、美观。

8 服务质量检查规范

8.1 服务检查的组织

各分支机构应建立服务检查制度，制定年度服务检查计划和实施方案，并向上级管辖行报备。检查计划和实施方案应根据实施情况按年度进行修订。



8.1.1 检查分类

a)按照检查的实施人员分为内部检查和外部检查。

- 内部检查包括自查、互查、上级检查等；
- 外部检查包括监管部门或同业检查、聘请义务监督员检查和委托第三方神秘人检查等。

b)按照检查的实施方式分为明查、暗访和调用监控录像检查。

- 明查、暗访指网点的现场检查；
- 调用监控录像检查指通过监控系统方式实施的远程非现场检查。

8.1.2 检查标准

a) 内部检查及我行直接委托的外部检查（主要包括聘请义务监督员检查和委托第三方神秘人检查等），采用本办法规定的检查标准；

b) 由监管部门或同业组织实施的外部检查，采用外部检查标准。

8.1.3 检查形式

各分支机构应采取灵活多样的检查形式，在日常检查的基础上，组织各种类型的检查活动，并及时分析和总结，全方位了解和评价辖内营业网点的服务情况。

各分支机构应积极参与、配合跨行、行内跨区域的服务检查活动。

8.1.4 检查频次要求

一级分行对辖内营业网点的服务质量至少每半年检查一次。二级分行或一级支行对辖内营业网点的服务质量至少每季度检查一次。营业网点服务检查人员对本网点的服务质量至少每月检查一次。

8.2 服务检查内容

营业网点服务检查的主要内容包括：

- 服务环境规范执行情况；
- 服务礼仪规范执行情况；
- 服务行为规范执行情况；
- 服务基础管理工作情况。

根据检查方式的不同，明查、暗访和监控录像检查内容及要求有所不同。

8.3 服务检查的实施

8.3.1 服务检查人员实施明查时有权：

- 进入营业网点进行实地检查；
- 要求营业网点管辖行提供服务制度建设和服务管理情况；
- 查阅不涉及商业和客户机密的资料、凭证；
- 向有关单位和人员调查了解相关情况；
- 如需进入柜面服务区检查，须经管辖行同意，并指派专人陪同。进入现金业务区的，应经营业场所负责人或安全员核验身份并填写相关台账后方可进入。外部检查人员还须提供经管辖行认可的书面通知。

8.3.2 检查原则

服务检查人员实施检查时，应秉持客观、公正的原则，尊重检查对象，严守检查纪律。不得翻看、抄录、复制或要求检查对象提供涉及商业和客户机密的资料、凭证。

各营业网点应积极配合，接受服务检查人员的检查和询问，客观、真实地反映营业网点的服务质量。

8.4 服务检查的评价

检查结束后，组织实施服务检查的单位和工作人员，应对检查对象的服务质量进行评价，出具《中国邮政储蓄银行服务质量监督检查报告书》（见附件），进行总结通报，并根据发现的问题给予被检查单位相应的考核,对被检查单位整改落实情况进行监督检查。

各分支机构应对上级服务质量检查的评价进行核实、分析和整改，并对服务检查中发现的优点和问题给予相应的奖惩。对上级检查的整改意见，原则上不得超过十个工作日反馈，反馈内容要有具体的整改结果。

营业网点的服务质量自查，应有详细的检查记录，按季评价，按年总结，及时整改。

9 客户投诉处理规范

9.1 客户投诉分类

9.1.1 按受理渠道

9.1.1.1 上级机构转办投诉

上级机构转办投诉包括总行95580客服中心、监管机构及社会服务监督部门（组织）、信访等渠道反馈的客户投诉。

9.1.1.2 网点受理投诉

网点受理投诉包括口头投诉、意见簿投诉（设计标准详见《中国邮政企业形象管理手册第3部分：网点内部视觉形象》）、来电投诉、信函投诉等。

9.1.2 按严重程度

9.1.2.1 一般投诉

一般投诉指按照正常投诉处理流程，可以及时有效加以处理的投诉。

9.1.2.2 紧急投诉

紧急投诉指投诉事件较为复杂，可能引发社会公众、主要媒体关注，并涉及服务或产品的具有普遍性的投诉，以及上级机构转办的各类紧急投诉，包含但不限于以下投诉：

- 涉及账户资金安全，可能给客户造成潜在损失的；
- 客户再次投诉的；
- 三人或三人以上群体投诉的；
- 已在或可能在新闻媒体上曝光产生负面影响的；
- 由监管部门转发的。

9.2 网点客户投诉处理原则

9.2.1 首问负责制原则

第一位接到投诉的员工应在其处理权限内负责该问题的解决，不得推诿、拒绝、搪塞客户的投诉或拖延处理，直至处理完毕，并将处理结果及时回复客户。若超出其处理权限，应及时将投诉问题转交大堂经理或网点负责人协调、解决，并由大堂经理或网点负责人将处理结果及时回复客户。

9.2.2 属地解决原则

网点发生客户投诉就地解决，及时化解、消除客户的不满情绪，避免投诉升级。

9.2.3 客户信息保密原则

在整个投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密和保管，避免出现外泄现象。

9.2.4 资料保存完整的原则

所有投诉记录及有关资料需保存完整，建档、归档、以备查阅。

企业标准信息公共服务平台公开 2020年10月26日 11点42分



9.2.5 限时处理原则

网点在接到投诉后，必须及时联系客户，并在规定时限内完成投诉处理。

9.2.6 客户满意原则

投诉处理以解决问题为出发点，以客户满意为目标，避免投诉升级。

9.2.7 明确责任原则

明确投诉责任，网点被投诉人员承担直接责任，网点负责人和大堂经理承担连带责任。

9.3 网点投诉处理流程

按照“受理记录-调查处理-处理结束”的基本流程进行处理（见附录F）。

9.3.1 上级机构转办投诉

接到上级机构转办投诉工单，由大堂经理或网点负责人填写《中国邮政储蓄银行营业网点客户投诉处理单》（以下简称“处理单”，见附录G），并及时根据处理单内容进行调查。能够立即解决的，要马上回复客户进行解决。不能立即解决的，要与客户取得联系，说明情况和进度，并约定回复时间。投诉处理完毕后，要及时回复客户并将投诉处理结果第一时间反馈至派发单位。回复派发单位的内容应包含投诉内容、调查情况、处理情况、整改措施等。

上级机构转办的原件作为处理单附件一并保存。

9.3.2 网点受理投诉

9.3.2.1 口头投诉

首位受理客户投诉的员工要认真倾听、记录客户的投诉内容，并向客户复述一遍。对能答复的问题，应立即向客户解释说明。无法答复的，应立即转交大堂经理或网点负责人进行处理。

对于受理的投诉，受理当日进行初步的调查核实，查清客户反映的问题是否存在以及产生的原因。初步调查完毕后，网点投诉处理人员应根据情况进行直接处理或报告。

a) 网点可以自行解决的，要向客户说明情况，约定回复时间。网点投诉处理人员要填写处理单，将处理结果报告网点负责人，经同意后将处理结果反馈给客户；
b) 网点无法自行解决的，要向客户说明情况，约定回复时间，并及时协调相关部门处理。处理人员要填写处理单，并将相关材料（包括关键证据、谈话记录及报告意见）报告上级机构管理人员，并进行电话确认。网点投诉处理人员要及时跟进，投诉处理完毕应及时将投诉处理结果反馈给客户；
c) 如发现客户有明显的信访、诉讼倾向的，应稳妥处理，必要时按照《中国邮政储蓄银行营业网点服务应急处理预案》处理。

9.3.2.2 意见簿投诉

大堂经理或网点负责人应每日查阅意见簿，及时了解客户意见建议，并对投诉作好记录，客户留有联系方式的，应回复客户。对于客户的意见建议应在24小时内将处理结果或处理进度回复到意见簿上。

对属于本网点处理权限的投诉，应及时处理；对超出本网点处理权限的投诉，经网点负责人确认后，及时报上级机构处理。投诉处理完毕，应做好相应登记。

9.3.2.3 电话投诉

a) 营业网点接到客户电话投诉：
   - 受理客户投诉的员工要认真倾听，记录投诉内容。对能答复的问题，应立即向客户解释说明。无法答复的，应立即转交大堂经理或网点负责人处理；
   - 大堂经理或网点负责人接到转交的客户投诉后，应积极提出解决办法、做好与客户沟通工作，尽量当时给予答复；
   - 当场不能答复的，大堂经理或网点负责人记录后参照口头投诉处理流程处理。



b) 客户在营业网点现场拨打 95580 客服电话，并将电话转交营业人员接听时：
   - 受理人员在确认对方为 95580 客服中心后，应认真如实解答相关问题；
   - 受理人员应积极与客服中心共同妥善处理投诉，不得拒绝接听或强行挂断电话，严禁在客户面前与客服中心人员发生争执；
   - 对于无法立即答复的，应约定处理时限，并根据要求留下网点投诉受理人员姓名、工号和联系方式等信息，方便客服中心再次联络。

9.4 投诉管理要求

9.4.1 回复客户时限要求

9.4.1.1 一般投诉

a) 能立即答复的要当场予以答复；
b) 对当场不能答复的，应在与客户约定的时限范围内进行反馈；
c) 对网点无法自行解决的投诉，应在一个工作日内与相关管理部门协调，并及时跟踪投诉处理情况；
d) 意见簿回复时间原则上不超过 24 个小时。

9.4.1.2 紧急投诉

a) 对于现场突发的紧急投诉，营业网点应马上进行处理，并立即报告上级机构；
b) 上级机构或其他单位转来紧急投诉，营业网点应在 2 小时内初步回复客户，并在 24 小时内书面反馈处理结果。对于无法在 24 小时内处理完毕的，可先电话反馈，书面反馈时限不得超过 48 小时。

9.4.2 回复客户方式

回复客户包括电话、上门拜访、传真、信函等方式：

a) 回复客户以电话、上门拜访为主要方式：
   - 电话回复原则上选择工作时间，除紧急情况或经客户事先许可外不得在夜间回复客户。回复应使用对外公布的服务监督电话或办公电话，有条件的应保留电话录音。回复时应先向客户表明身份；
   - 上门拜访回复应事先和客户约定时间、地点，并由两名工作人员着工装，持有效工作证件进行。

b) 传真、信函回复方式须经网点负责人确认，并将内容报告上级机构批准后方可使用。

9.4.3 投诉的统计分类

大堂经理或网点负责人每月对本网点受理的客户投诉及处理反馈情况进行统计、分析，并做出书面分析报告，包括但不限于以下内容：

a) 客户投诉的主要问题、相关特点及其规律；
b) 客户投诉反映的我行规章制度、业务流程、金融产品或服务、系统运行、操作行为等存在的有关缺陷、瑕疵、风险隐患及其产生原因；
c) 解决客户投诉问题及防范化解相关风险的措施和建议；
d) 典型客户投诉案例及重大客户投诉问题分析。

9.4.4 投诉档案管理

营业网点应将意见簿、客户投诉信函、95580客服中心投诉工单以及投诉受理、处理记录、投诉分析等资料归档保存，保管期限为三年。

10 无人网点建设规范

10.1 建设目标

企业标准信息公共服务平台 公开 2020年10月26日 11点42分

突出中国邮政储蓄银行特色（服务三农、服务社区、服务中小企业特色）和智能化特色，兼具前瞻性、行业领先性和可复制性，在节约人力成本的同时，不断提升客户智慧化体验，尝试将更多的金融服务嵌入客户的生活场景中，探索实现物理网点新的业态形式。

10.2 建设原则

10.2.1 设计风格时尚前卫，兼具邮储服务和文化特色

无人网点在设计风格上应时尚前卫，具有科技感和视觉震撼力。同时，设计元素应突出中国邮政储蓄银行服务和企业文化特色，与其他商业银行形成鲜明对比。

10.2.2 全功能个人业务 7*24 小时服务

无人网点可对外提供7*24小时的金融服务，业务范围应涵盖90%以上的柜面个人金融业务。在符合监管及总行制度的前提下，可尝试通过“管道系统”实现无人化的业态形式。

10.2.3 可复制，易推广

无人网点在不断开展创新工作的前提下，可持续将已试点成熟的智能设备、业务功能及营销方式在全行范围内复制推广，带动全行经营管理工作的全面发展。

10.2.4 安全可靠

无人网点所采用的智能设备优先选择总行入围厂家，以确保能与总行系统顺利对接，且安全可靠。

10.2.5 持续开展创新性实验

无人网点应作为分行智能化转型试点网点，分行的智能化创新工作可先在该实验室进行试点应用，待试点成熟后，再推广。

10.3 功能分区

10.3.1 迎宾接待区

迎宾接待区主要为客户提供无人网点服务介绍、银行文化展示及人机智能互动交流等功能，并对客户进行有效分流。该区域智能设备主要包含：智能闸机、智能迎宾屏及智能机器人等。

10.3.2 自助服务区

自助服务区主要为客户提供多元化、全功能的金融服务，有效提升客户业务办理效率，降低运营管理成本。该区域智能设备主要包含：ITM、STM 等。

10.3.3 VR 创新体验区

VR 创新体验区主要为客户提供前沿科技体验，展示邮储银行金融创新能力，提升邮储银行市场竞争力。该区域智能设备主要包含：VR 体验屏、互动屏等。

10.3.4 互动体验区

互动体验区主要为客户提供更多的互动体验功能，该区域融合多种先进的互动技术，并结合空间结构、光线、色彩以及桌面互动体验机、互动体感屏幕等智能设备，将客户从线下引导到线上，在给客户带来优质体验感的同时充分感受到我行各种移动金融场景的实惠与便利、增强客户粘性，促进业务推广。该区域设备主要包含：手机银行、微信打印机、互动屏等。

10.3.5 混业经营区

混业经营区主要为客户提供差异化的增值服务，将无人网点与生活场景相关产业的深度融合，以银行为中心搭建“生活场景服务链”，同时可面对我行客户提供积分消费场景，增强客户粘性。

10.3.6 积分兑换区

积分兑换区主要为客户提供积分换礼服务，可以有效提高客户粘性。积分兑换规则以银行积分系统为

基础，整合社会资源，打造利益共同体，在互惠共赢的基础上，实现企业长远发展。此区域由“移动终端+显示屏+场景”组合，可实现“金融+旅游”、“金融+生活”、“金融+阅读”及金融+医疗”等多种合作模式。该区域设备主要包含：移动终端、显示屏等。

10.3.7 VIP 客户体验区

VIP 客户体验区主要为我行高端客户提供差异化服务，以提高高端客户的忠诚度。该区域智能设备包括共享会议桌、专属 RTS 管道银行等设施，其中 RTS 管道银行用于现金及票据传递的辅助自动化处理设备，满足客户的复杂业务办理。VIP 客户体验区相对独立封闭、私密性较高，同时具备等候休息和专属服务功能，可提供多元化、个性化、专属性服务。该区域设备主要包含：共享会议桌、专属 RTS 管道系统、VR 体验机等。

10.4 运营管理

无人网点建成后，日常运营管理建议由对应支行负责。分行相关部门应根据分管工作出台相关营运管理办法，以确保风险可控，并符合监管及总行制度规定。

10.5 实施管理

无人网点建设工作是一项系统工程，涉及多个部门及单位，需要创新工作方法和工作理念来完成，因此分支行各部门及各单位要密切配合，加强沟通及协作，确保高质量完成此项工作，为邮储银行网点转型积累经验，树立标杆典型。

11 客户满意度管理规范

11.1 调查收集

中国邮政储蓄银行总行个人金融部每年度进行一次客户满意度调查，并将调查结果统一进行通报。

11.1.1 调查收集方式

可通过电话短信、手机银行、微信银行、95580客服中心外呼等形式，对全国营业网点的客户满意度情况进行调查。

11.1.2 调查内容

涵盖网点人员服务态度、仪容仪表及服务礼仪、网点内部环境及工作人员办理业务的速度等内容。

11.1.3 调查指标

服务态度、服务行为、服务效率、服务环境。

11.2 客户满意度评价

根据客户满意度调查，综合评价统计得分如表1。

表 1 客户满意度分数

客户满意度	满意	比较满意	一般	不满意
得分	100	80	60	0

11.3 客户满意度分析

通过调查客户忠诚度，客户对邮储银行网点人员服务态度、仪容仪表及服务礼仪、网点内部环境以及工作人员办理业务的速度的评价，分析客户选择邮储银行办理业务的原因以及邮储银行可以改进的方面。

11.3.1 客户办理业务等待时长

- 5 分钟
- 6-10 分钟



- 11-20 分钟
- 21-30 分钟
- 31-60 分钟
- 60 分钟以上

11.3.2　选择原因

- 品牌值得信赖
- 网点多（近）
- 网点环境舒适
- 交易渠道多
- 业务种类丰富
- 资费优惠，营销活动多
- 服务让人满意
- 业务办理速度快
- 代发账户在邮储
- 其他

11.3.3　可改进因素

- 品牌宣传和影响力
- 网点内部环境及舒适度
- 自助设备（ATM 等）
- 工作人员服务态度
- 仪容仪表及服务礼仪
- 工作人员专业知识和业务能力
- 业务办理速度
- 信贷产品
- 理财类产品
- 信用卡
- 网上银行
- 手机银行
- 微信银行
- 其他

11.4　工作改进机制

各机构高度重视满意度调查，细致分析问题所在，制定针对性改进措施，进一步提高服务质量和服务水平，提升客户满意度。

11.4.1　高度重视服务问题，加强服务管理工作

加强网点精细化管理，以配备足量的网点智能化设备、加强客户引导分流、合理配置开业窗口和柜员为重点，提高网点的软硬件服务水平，更好地提升客户体验。原则上客户办理业务排队等候时间不超过10分钟（公司业务除外），其他特殊情况可根据实际酌情变动。

11.4.2　落实服务规范，提升服务能力

各机构严格贯彻落实《中国邮政储蓄银行营业网点服务规范》（2014年版），依托中邮网院或通过电视电话、现场培训等形式，加强网点员工的规范化服务培训。加大网点服务质量的监督检查和考核力度，强化网点员工服务意识，提高员工业务操作技能，加强业务销售的合规性与专业性，进一步提升员工服务能力。

11.4.2.1　打造特色服务，提升对外服务形象

各机构严格按照《中国邮政储蓄银行营业网点服务规范》（2014年版）落实物品定置定位要求，保证厅堂环境整洁有序，营业网点基础设施配备齐全，进一步提升网点舒适度。根据辖内区域特色，创新金融服务，着力打造中国邮政储蓄银行品牌形象，提升客户满意度。

12　对账与差错处理管理规范

12.1　人员要求

差错处理人员应通过总行或中国银联差错处理从业资格考试。差错处理岗位按照初、中、高级划分。

12.2　差错处理原则

12.2.1　及时准确、真实性原则

严格按照规定流程处理差错，不得推诿、拖延。差错处理必须有据可依，不得擅自对系统交易进行调整。

差错调整必须以业务规则为依据，以客户真实意愿和实际交易情况为调整原则，不得擅自改变调整方向。

12.2.2　协作配合、保障资金安全原则

必须有全网意识，服从大局，统一指挥，相互协作，密切配合，确保资金安全。

12.2.3　自动调整优先原则

各系统必须具备完善的自动调整机制，自动调整不成功或无法自动调整的由人工参与调整。

12.2.4　查询查复原则

各机构必须做到有疑必查、有查必复。

12.2.5　责任方赔偿原则

对于未按规定进行差错处理而导致的资金损失，由责任方赔偿。

各省区域性业务的差错交易，不纳入对账与差错处理系统统一管理，由相关业务系统完成对账与差错处理工作。跨系统的批量交易及结算文件差错调整由各业务系统完成。

12.3　交易对账管理

我行业务系统交易核对采用集中对账模式，统一由对账与差错处理系统进行交易核对。

各业务系统间交易必须具备完善的日间交易补偿或恢复机制，具备完善的日间应急交易处置能力。

各业务管理部门新增需集中对账的业务交易时，应于提出新增交易需求时，及时填写《中国邮政储蓄银行新增业务交易参与集中对账与差错处理申请单》报送运营管理部。未纳入全行统一对账管理的业务交易发生差错时，由业务管理部门处理。

各业务系统应每日按时自动生成交易对账文件，自动发送对账与差错处理系统进行交易核对。

各业务系统必须保证对账文件及时、准确、完整。业务系统对账文件错误导致差错处理出现资金风险的，由业务系统负责。

业务系统交易核对必须遵循业务处理规则，符合对账与差错系统接口定义。

各业务系统应确保在本系统的业务交易状态与账户记账明细、核算记账结果一致。

外部清算机构以总对总模式接入的业务交易，应纳入全行统一对账与差错调整管理；以其他模式接入的业务交易，应由接入系统参照本办法与外部清算机构进行交易对账与差错处理。

12.4　统计考核

总行对差错处理的及时性和系统运行稳定性的统计与考核，结果纳入运营管理部通报考核中。

差错处理效率是对差错交易进行差错情况核实、差错处理的综合平均时间。差错处理效率=∑差错笔数处理的时间/差错总笔数。



系统运行稳定性统计指标包括交易差错笔数和交易差错率等。

（一）交易差错笔数：每月各业务系统的跨系统差错交易发生总笔数。

（二）交易差错率：每月各业务系统的跨系统差错交易占总交易比率。计算公式：交易差错率=∑交易差错笔数/交易总笔数。

各级机构应建立对账与差错处理系统用户维护及关键业务参数设置等操作日志定期检查机制，统一纳入运营管理尽职检查并进行考核通报。

12.5　差错分析

根据对资金使用影响程度可将差错交易分为：

a)规范性业务差错

规范性业务差错是指受理了会计凭证要素不齐全的记账凭证或原始凭证而造成的的业务差错；

b)一般性业务差错

一般性业务差错是指发生记账串户、重复记账、记错金额等不影响客户资金使用的业务差错；

c)严重性业务差错

严重性业务差错是指影响客户资金使用或周转，或是造成银行垫付资金等问题的业务差错。

要定期对不同类型差错发生的原因进行分析，总结经验，并采用同比、环比等方法，分析差错率的数据情况，及时采取措施降低差错率。

12.6　差错账户处置

各级机构根据跨系统差错交易的判断、分析，对差错账户进行确认、调整与解除。

柜面因操作失误或自助渠道因机具故障造成的差错交易，营业机构应按相关业务制度采取取消或冲正操作。对无法通过取消或冲正调整的柜面差错，营业机构应征得客户同意后，及时上报上级差错处理机构进行处理。

对因系统异常情况导致的存在资金风险的账户应采用限额止付方式进行处理。单笔限额止付由总行和一级分行使用；批量限额止付由总行相关业务部门或技术部门申请，填报《中国邮政储蓄银行差错账户紧急止付申请单》与《中国邮政储蓄银行差错账户紧急止付详情单》，并提交总行运营管理部。

（一）解止付是对已排除资金风险的账户所进行限制的解除。解止付分为单笔解止付和批量解止付，其管理使用与止付功能的管理使用相同。

（二）解止付调整是在差错处理平台内对差错交易进行账务调整时，联动限额止付账户进行解止付。

因账户止付引起的客户投诉，由止付申请部门负责解释。

账户止付后，止付申请部门应对止付账户的回款情况进行跟踪，对需解止付账户向总行运营管理部或一级分行营运中心提出解止付申请。

12.7　改进机制

12.7.1　差错调整

业务交易应按照业务规则进行全链路对账和调整。差错调整后各业务系统的交易状态应保持一致。

各项业务的差错交易，必须于原交易日的次日经系统对账，确认状态后进行差错调整。

各级差错处理机构应于对账与差错处理系统完成对账并对出差错交易的T+1日完成差错交易的调整处理。

各业务系统主机流水的存储时间，决定了差错处理联机调整最长支持时间。在存储时间内的差错交易调整必须附带原始交易流水信息；超过存储时间的差错采用无流水调整。

差错处理全过程应在系统中保留详细的记录，含柜员、原交易信息、调整交易信息等，保证调整交易有据可查。

在业务系统中账务类差错交易的调整，必须包括本金、手续费、服务费、跨行费用等相关费用的调整。

在业务系统中差错调整交易均应计入各业务系统调整日的清算笔数和金额，并登记相关登记簿。

差错交易原则上集中在一级分行及总行进行调整。差错交易情况核实应由调整机构直接向交易机构发起。

各级差错处理机构应每日登陆对账与差错处理系统检查本机构是否存在待处理差错交易；各级差错处理机构应及时受理下级机构上报或接客户投诉的差错，在对账与差错处理系统登记后进行处理。

各级差错处理机构调整差错交易后必须跟踪、检查调整结果，包括各方调整状态、客户账户调整情况、调整交易账务处理情况等，确保调整结果准确。在跟踪、检查中发现异常情况，应根据交易的实际情况迅速做出处理。调整不成功的，应立即重发调整。

通过对账与差错处理系统与银联总中心差错处理平台对接的银联跨行差错调整的具体流程及办法，依据中国银联股份有限公司的相关规定执行。

通过网联差错处理平台对接的网联跨行差错调整的具体流程及办法，依据网联清算有限公司的相关规定执行。

12.7.2　争议处理

行内业务差错处理发生争议时，争议方为同一省的，由该一级分行仲裁；争议方为跨省的，由总行仲裁。

银联跨行业务差错处理发生争议，由分行经总行运营管理部审核同意后，向中国银联提请仲裁；总行信用卡中心直接向中国银联提请仲裁。

12.8　档案管理

差错处理管理类数据及报表以电子介质进行保存，包括不一致交易列表、差错交易登记簿、差错处理结果登记簿、止付解止付通知单、信息核实单等。

差错处理所形成的资料和报表，均按运营档案标准进行保管、归档管理，并按规定进行装订或备份。

差错处理相关档案保管时限等具体要求按照《中国邮政储蓄银行档案管理办法（2018年修订版）》（邮银制〔2018〕60号）执行。

13　金融知识宣传教育工作管理规范

13.1　活动原则

金融知识宣传教育活动应遵循以下原则：

a)　公益性原则。
　　主动、无偿地向社会公众宣传金融知识，不得以营销个别金融产品和服务替代金融知识宣传教育；

b)　实效性原则。
　　开展金融知识宣传教育活动，应注重活动的针对性和有效性，力争活动取得实效；

c)　服务性原则。
　　充分树立服务理念，以社会公众的实际需求为导向，提升社会公众的金融素养；

d)　持续性原则。
　　将金融知识宣传教育工作常态化、系统化，积极响应监管机构、银行业协会等部署的金融知识宣传教育活动，并自主针对各类金融消费群体自主开展日常性、常态化的宣传教育活动。

13.2　职责分工

总行各相关部门应加强人员保障，指定专人负责金融知识宣传教育工作。

各级分支机构可比照总行部门职能分工，结合本机构实际情况，明确各部门职责，加强部门联动。

13.2.1　组织管理

总行消费者权益保护工作委员会负责统一组织和领导全行金融知识宣传教育管理工作。

13.2.2　归口管理

总行法律与合规部是消费者权益保护职能部门，归口管理金融知识宣传教育工作，具体职责包括：

- 统筹协调金融知识宣传教育工作，明确工作目标、工作措施、职能分工等；
- 牵头汇总年度自主金融知识宣传教育工作计划，并督促计划落实；
- 牵头组织监管机构和银行业协会等部署的集中宣传教育活动；

企业标准信息公共服务平台 公开 2020年10月26日 11点42分



- 牵头开展金融知识宣传教育工作督导检查、考核与评价；
- 牵头将金融知识宣传教育纳入消费者权益保护培训；
- 审核、汇总、编制年度宣传教育活动宣传费用预算草案，报财务管理部纳入年度费用预算；
- 其他应由消费者权益保护职能部门承担的工作。

13.2.3　执行

总行个人金融部、三农金融事业部、消费信贷部、信用卡中心、网络金融部、资产管理部、授信管理部、运营管理部、法律与合规部、信息科技部、数据中心、财务管理部、安全保卫部等相关部门是金融知识宣传教育工作的宣传教育活动执行部门，具体职责包括：

- 牵头组织开展监管机构、银行业协会等部署的专项宣传教育活动；
- 参与开展监管机构、银行业协会等部署的集中宣传活动，包括但不限于制定宣传方案，提供宣传素材等；
- 制定本条线年度自主宣传计划，并将邮政代理营业机构纳入宣传计划，开展自主宣传教育活动；
- 开展金融知识宣传教育工作督导检查；
- 将金融知识宣传教育纳入消费者权益保护培训；
- 编制年度专项宣传教育活动及自主宣传教育活动的宣传费用需求，并提交消费者权益保护职能部门审核；
- 其他应由宣传教育活动执行部门承担的工作。

13.2.4　保障

总行网络金融部、办公室、财务管理部等是金融知识宣传教育工作的保障部门，具体职责包括：

- 网络金融部负责根据各部门需求通过官方网站、手机银行、官方微信平台“中国邮政储蓄银行”、微博等电子渠道宣传金融知识，发布活动开展情况；
- 办公室负责根据各部门需求负责配合设计宣传材料，通过官方微信平台“邮储银行+”、报刊、网络等内外部媒体渠道宣传金融知识宣传教育活动开展情况；
- 财务管理部审核、下达年度教育宣传活动宣传费用预算。

13.3　工作内容

13.3.1　总体要求

监管机构、银行业协会等部署集中宣传教育活动、专项宣传教育活动的，各级机构应明确牵头部门，制定活动方案，按照监管机构、银行业协会等的要求开展活动，跟进活动开展情况，按时报送活动总结、活动图片及活动数据等相关材料。

13.3.2　活动内容

各级机构应按照监管要求、结合行内实际，每年开展自主宣传教育活动。活动内容包括但不限于以下方面：

- 宣传国家金融政策、金融消费者基本权利，引导消费者正确认识和行使权利；
- 宣传银行卡、电子银行等常用银行产品和服务使用注意事项，引导社会公众正确使用银行产品和服务；
- 提示银行存款、理财产品、外汇、贵金属、基金、保险、信托等常见投资方式涉及的风险防范须知，提高社会公众风险意识，倡导理性投资；
- 宣传个人金融信息安全保护知识，提示网上银行、手机银行、智能设备等电子渠道的安全使用方法和注意事项，防范个人信息泄露；
- 宣传个人征信相关知识，引导社会公众科学合理使用贷款和信用卡等信用工具，重视个人信用；
- 宣传银行产品和服务收费政策，促进收费透明化；



- 宣传常见金融诈骗、非法集资、洗钱等非法金融活动的手段和特点，提高社会公众风险防范意识；
- 宣传假币和伪造商业票据的识别方法，避免社会公众财产损失；
- 宣传金融科技成果，介绍人工智能、大数据、区块链等金融科技创新产品带来的安全、高效、快捷的金融服务；
- 宣传消费者投诉维权的渠道、方法和流程，引导社会公众依法、理性维权；
- 其它需要宣传的金融知识。

13.3.3 宣传教育材料

开展金融知识宣传教育活动可利用图片、视频、案例、漫画等材料，力求简洁清晰、形式活泼、通俗易懂。

监管机构、银行业协会、总行统一下发宣传资料的，应使用统一下发的宣传资料，并可根据当地监管机构等的要求和本机构特点，增加特色性宣传内容；未统一下发宣传资料的，可根据消费者群体的年龄阶段、知识水平及需求特征等因素，自行设计宣传材料。

各级机构应做好宣传教育活动图片、文字、视频等宣传材料的收集和保存，建立本级机构宣传资料库，提高宣传资料利用率。

13.3.4 活动形式

金融知识宣传教育应以多渠道、多层次的方式开展活动，主要形式包括但不限于：

- 厅堂展示。在营业网点设立公众教育专区，悬挂宣传条幅，张贴宣传海报，摆放消费者权益保护宣传资料。利用网点电子显示屏、液晶电视、多媒体触摸屏、自助设备等开展宣传；
- 积极请进来。在营业网点开展多样化宣传教育活动，邀请金融消费者参与金融知识宣传讲座等活动；
- 主动走出去。组织开展金融知识进企业、进社区、进乡村、进校园、进商圈等活动，主动向社会公众普及金融知识；
- 关注各类金融消费群体。针对各类消费群体开展层次分明、重点突出的宣传教育活动。重点关注低净值人群，针对农民群体、妇女、残疾人、老年人、务工人员、在校学生等开展关怀型宣传教育活动；
- 加强媒体宣传。充分运用报刊、网络、广播、电视、短信、微博、微信等媒体平台开展立体宣传；
- 与监管机构、社会组织等联合开展宣传活动。

13.3.5 检查与总结

各级机构应加强金融知识宣传教育工作的督导检查，根据活动方案制定检查计划，建立健全考核评价机制。

各级机构应做好活动数据统计及总结工作。各类宣传教育活动结束后，除按要求向监管机构、银行业协会及上级单位报送相关材料外，应于活动结束后的20个工作日内将活动总结、活动图片及活动数据等相关材料报送同级消费者权益保护职能部门备案。

13.4 其他要求

各级机构应强化金融知识宣传教育工作的经费保障，安排专门的宣传教育工作经费。

正确处理宣传教育活动与业务营销活动的关系，营业网点摆放、宣传活动中使用的金融知识宣传材料要与营销资料显著区分，禁止以营销个别金融产品和服务替代金融知识宣传教育。

各级机构开展金融知识宣传教育活动时，应确保宣传教育行为合法合规，宣传教育材料不侵犯他人合法权益。

各级机构开展金融知识宣传教育活动时，应加强组织管理，严肃活动纪律，维护活动秩序，落实应急保障措施，确保宣教活动安全、有序、平稳开展。

各级机构应认真总结各类金融知识宣传教育活动，做好活动情况的监测跟踪与督导，及时掌握活动方案实施情况，评估活动效果。



金融知识宣传教育活动中，发生员工违规行为的，按照我行员工违规行为处理相关办法进行处理。

13.5　考核管理

金融知识宣传教育工作纳入对总行相关部门及各一级分行的消费者权益保护考核。

14　助残金融终端服务规范

14.1　客群分类

14.1.1　盲人

以眼部弱视为主，视力极弱或者完全看不见的人群。

14.1.2　聋哑人

无语言听力能力人群。

14.1.3　身体残疾

腿部残疾、无双臂等，该类客户丧失行动及签字等行为能力。

14.1.4　老人

精神正常、年龄偏大、无家人陪同。

14.2　残障客群服务需求

14.2.1　客户服务方面

a)　盲人客户进入网点及办理业务的全程均需要工作人员陪同服务。客户到访时，需安排专人引导并搀扶客户进入网点办理业务等候区域，工作人员亲自指导盲人客户在业务受理回单上签字按手印，客户办理业务后，由专人护送客户至网点外过马路安全区域；

b)　由于残障人士行动、交流不便，为了提高残障客户在该支行办理业务的服务效率，需简化业务流程、简化填单手续，如：将大额存取款支行长签字复核环节，改为双人复核签章；

c)　建设独立区域停车场，保证无障碍通道功能充分利用；

d)　设置特定的助盲签名卡。

14.2.2　自助设备方面

布放针对残障人士使用的助残金融终端，具备语音装置（配有耳机），有手语视图窗口，适合盲人及聋哑人客户使用。智能金融终端机可实现如下功能：

a)　开户（存折/卡）、销户；

b)　存/取款（活期、定期存折/卡），包括大额交易，由自助设备实现远程复核，替代支行长复核环节；

c)　理财签约：通过录音录像等方式完成风险评估报告等。

14.3　助残设备服务功能

与传统自助金融终端相比，助残金融终端设备融入诸多新技术，包括语音识别交互（针对盲人等），人脸识别、虹膜识别（针对手脚不便者），指静脉识别（指纹烧伤等）等生物验证，除了保留全部原有传统自助业务功能，同时还应具有全景双录监控功能、大额高速存取款现金功能、发卡功能、存折业务功能。如图1所示。

残疾特殊人群可以在助残金融终端完成70%以上的银行柜面业务，全盲或全聋哑人员可通过“人机”协同的智能银行服务模式完成业务自助办理（包括银行理财产品购买）。

企业标准信息公共服务平台 公开 2020年10月26日 11点42分





图 1　助残金融终端

14.3.1　技术特点

- 依托后台智能语音云平台，业务办理流程中全程语音自助式交互，实现语音菜单导航和语义识别；
- 采用指静脉+人脸或者虹膜+人脸等生物认证进行身份鉴别，代替原来手输密码的过程；
- 具备语音识别交互和生物识别认证能力的新型自助设备，可以满足盲人等残障人士购买理财产品的需求。

14.3.2　技术要求

智能助残金融终端项目对技术的关键要求如下：

- 页面能够灵活的实现人机交互，页面设计符合用户使用习惯，用户使用时灵活方便；
- 能够运用人脸信息和指静脉信息，运用多模态或多生物特征融合认证代替原来输密码的过程；
- 业务办理流程中全程语音自助式交互；
- 现金交易超时时钞票能回退。

14.4　服务流程

具备语音识别交互和生物识别认证能力的新型自助设备，可以极大提高残障人士办理金融业务的体验，完善风险控制，满足特群人士的理财需求。如图2所示。

盲人	语音交互	人脸识别	指静脉	人工辅助	自助办理业务
聋哑人	手语视频指引	自助办理业务			
肢体残疾	人脸识别	虹膜识别	语音交互	人工辅助	自助办理业务



图 2　残障人士办理业务流程

示例：盲人办理开户和现金存款，1.设备通过形体识别到客户的到来并开始通过语音与客户沟通。2.客户说出“我要开卡”，设备根据客户语音智能导航到开卡界面并通过语音提示用户进行相应操作，通过语音转文字完成开户资料填写，如果客户是首次使用，需要按照语音提示完成生物特征的采集。3.客户获取到银行卡后说出“我要存钱”，用虹膜识别（肢体不便）或指静脉（盲人）代替密码输入，实现客户身份的认证。4.认证通过后，设备根据客户语音智能导航到存款界面，并通过语音提示用户进行相应操作完成存款。

14.4.1　生物认证签约服务流程

客户首先进行生物认证签约，通过签约本人的银行卡后，通过验证静脉样本或人脸识别办理业务，业务有余额查询、存款、取款、转账、理财签约、理财购买、理财撤单、理财终止投资以及风险评估。如果客户不想用该签约卡办理业务，可以进行生物认证解约。解约后也可以再签约客户的其他银行卡。签约流程：

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【生物认证签约】按钮或相关语音表达“生物认证签约”、“办理生物认证签约”话语；
3) 插入身份证，做身份证读取，相关语音相关播报“请插入您的身份证”；
4) 回显身份证信息，相关语音播报“您的户名是 XX”、“我确认”、“好的”；
5) 退出身份证，相关相关语音播报“请取走您的身份证”；
6) 查询身份证是否签约，否退出，是继续；
7) 人脸拍照，发送人证匹配，匹配成功继续，匹配失败退出；
8) 插卡，相关语音提示“请插入您要签约的银行卡”；
9) 输入密码，效验是否为一类户，进行账户一致性效验。相关语音提示“请使用密码键盘，手工输入您的交易密码”；
10) 采集人脸样本（一次）。相关语音提示“请站好，我们将给您拍照”是否需要此步；
11) 采集指静脉样本（三次同一个手指），三个画面。相关语音提示“请将手指放到指纹仪上，将进行生物采集”；
12) 向后台发送生物样本；
13) 向后台发送生物认证签约交易，交易成功，退卡。相关语音提示“生物签约交易成功，请取走您的银行卡，您将可以办理业务了。”

14.4.2　生物认证解约服务流程

如若不愿使用助残业务需解约，解约过程将有管理员全程陪伴完成。残障人士办理此解约交易之后，再次进行金融交易或助残业务时，需要再次签约。解约流程：

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【生物认证解约】交易，相关语音播报“我要办理生物认证解约交易”、“我要生物认证解约”；
3) 放入身份证并进行联网核查身份证信息，查询客户信息。相关语音播报“请放入您的身份证”；
4) 插入银行卡，插卡，相关相关语音提示“请插入您要签约的银行卡”；
5) 输入密码，效验是否为一类户，进行账户一致性效验。相关语音提示“请输入您的交易密码”；
6) 发送解约交易，交易成功，相关语音提示“您办理的解约交易已成功，请取走您的银行卡”。

14.4.3　生物验证查询余额服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；



4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 客户点击【查询余额】按钮或者语音表达 “余额查询”；
6) 向后台发送生物种类查询；
7) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
8) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
9) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
10) 发送查询交易；
11) 回显客户余额，相关语音播报“您的账户余额是 XX。”。

14.4.4 生物验证取款服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 选择【取款】按钮，或相关语音报“我要（想）取款”；
6) 进入输入取款金额界面。客户点击快捷取款的金额，或者手工输入取款金额，或者语音表达取款金额。“请问您要取款多少钱”，客户表达取款金额后，询问客户“您要取款 XXX 钱，请问是否确认”，客户语音表达确认，继续，不确认，返回交易选择界面；
7) 向后台发送生物种类查询；
8) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
9) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
10) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
11) 向后台发送取款交易；
12) 自助设备出钞，并播报相关语音“正在处理，请稍等”；
13) 拿走钞票，相关语音播报“请拿走您的钞票；”
14) 交易成功，相关语音播报“交易成功，是否还需要继续交易。”

14.4.5 生物验证转账服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮。
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 选择【转账】按钮，或相关语音播报“我要（想）转账”；
6) 终端跳转输入转入账号界面，语音播报“请使用密码键盘，手工输入您的转入账号”；
7) 输入转入账号后，终端发送户名查询交易；
8) 转入卡为本行卡，户名查询失败退出，成功继续。转入卡位他行卡，户名查询失败，再次输入转入账号。成功继续；
9) 进入输入转账金额界面，语音播报“您的转入卡号是 XXXX，户名是 XXX，请问您要转账多少钱”，如果没有户名，则不播报户名；



10） 进入转账信息确认界面。语音播报“您的转入卡号是 XXXX，户名是 XXX，转账金额是 XXX，请问是否确认”，如果没有户名，则不播报户名。客户回复确认，继续。不确认返回交易选择画面；
11） 向后台发送生物种类查询；
12） 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
13） 如果需要采集指静脉信息，则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
14） 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
15） 终端发送转账交易，交易成功。

14.4.6 理财签约服务流程

1） 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮。
2） 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3） 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4） 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询，取款，转账，存款，理财签约，风险评估，理财认购，理财撤单，理财终止投资，生物认证解约，请问您要办理什么业务？”；
5） 客户相关语音报“我要（想）做理财签约交易”，终端跳转阅读协议界面。并语音播报“请确认大堂经理是否已为您阅读中国邮储银行个人理财产品协议?”；
6） 客户相关报“我确认”，终端发送中间账户查询交易。已签约退出。未签约继续；
7） 客户信息输入界面。回显身份证信息，手机号，户名，等信息。由大堂经理辅助填写其他信息；
8） 向后台发送生物种类查询；
9） 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
10） 如果需要采集指静脉信息，则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
11） 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
12） 终端发送理财签约交易，交易成功。

14.4.7 理财风险评估服务流程

1） 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2） 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3） 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4） 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询，取款，转账，存款，理财签约，风险评估，理财认购，理财撤单，理财终止投资，生物认证解约，请问您要办理什么业务？”；
5） 客户相关语音报“我要（想）做风险评估交易”，终端跳转阅读协议界面。并语音播报“请确认大堂经理是否已为您阅读中国邮储银行证券投资基金投资人权益须知?”；
6） 如若做过风险评估，终端文字和语音提示“您已做过风险评测，是否需要重新进行评估”，客户语音播报“我需要重新测评”，或点击【确认】按钮，终端跳转风险答题界面。并有相关语音播报；
7） 完成测评后，终端回显评测等级，确认后终端发送风险评估交易，交易完成后，语音播报“交易成功，6 秒后并跳转交易选择画面。”。

14.4.8 理财购买服务流程

1） 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2） 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；



3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 客户相关语音报“我要（想）购买理财”，客户需要先阅读理财产品协议，并语音播报“请确认大堂经理是否已为您阅读中国邮储银行个人理财产品协议?”；
6) 客户点击【确认】或语音播报“确认”，终端进入理财列表。并有对应的语音播报“尊敬的客户您好，您正在选择理财产品，请呼叫大堂经理协助您”；
7) 客户点击任意理财项目，会有对应的理财项目语音播报；
8) 客户选择理财产品后，终端进入选择存续周期或直接进入认购金额界面，并有对应语音提示“请输入认购金额”；
9) 客户说出对应金额后，终端进入对应理财确认界面，并有对应语音提示“您购买的理财产品代码：XXX 产品名称是：XX 购买金额：XX”；
10) 向后台发送生物种类查询；
11) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
12) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
13) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
14) 终端发送理财购买交易，交易成功。

14.4.9 理财赎回服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 客户相关语音报“我要（想）赎回”，终端进入赎回顺序选择界面，并有对应的语音播报；
6) 客户选择后，进入可赎回列表，并有对应的语音播报；
7) 客户选择对应理财产品后，语音提示客户输入赎回金额，客户可选择输入或语音播报赎回金额后，语音播报对应的赎回金额。客户点击【确认】或语音报“确认”后；
8) 终端进入对应理财赎回确认界面，并有对应语音提示“您要赎回的理财产品代码是：XX 产品名称：XX 赎回金额：XX”；
9) 向后台发送生物种类查询；
10) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
11) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
12) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
13) 终端发送理财赎回交易，交易成功。

14.4.10 理财撤单服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；



4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 客户相关语音报“我要（想）撤销”，终端进入输入查询条件界面，并有对应的语音播报；
6) 终端进入可撤单列表；
7) 客户选择对应的撤单交易后；
8) 向后台发送生物种类查询；
9) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照；
10) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”；
11) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败返回 交易选择界面；
12) 终端发送理财撤销交易，交易成功。

14.4.11 生物验证存款服务流程

1) 客户语音表达【邮邮你好】、【我要（想）办理业务】或点击【欢迎使用】按钮；
2) 客户选择【业务办理】，相关语音提示“我要办理业务”；
3) 采集客户指静脉界面，相关语音提示“听到嘟的声音后，请将您的手指放到指纹仪上面”终端会回显客户签约信息。如果未签约，终端提示“您的账户未签约”，同步语音播报；
4) 客户确认签约信息后，进入账户交易选择界面。相关语音提示“我们支持查询,取款,转账,存款,理财签约,风险评估,理财认购,理财撤单,理财终止投资,生物认证解约,请问您要办理什么业务？”；
5) 选择【存款】按钮，或相关语音播报“我要（想）存款”；
6) 终端打开钞门，放入钞票，相关语音播报“请将您的钞票放入到存款口，我们现在支持的为100 元面额的人民币纸币。”；
7) 放入钞票后，钞票关闭，终端点钞，点钞完毕后提示“您存入的金额为 XX 元，请问是否还需要继续放钞吗？”；
8) 客户相关语音报“不需要在放钞了”或点击【确认】按钮，终端跳转存款信息确认界面，并相应的语音播报“您存入的户名：XX，请存入的金额：XX，您存入的账号尾号是：XX，请确认是否存款；
9) 向后台发送生物种类查询；
10) 如果需要验证人脸，则进入拍照流程，进行人脸拍照，客户操作超时吞钞退出。客户操作错误退钞，返回交易选择界面；
11) 如果需要采集指静脉信息,则进入指静脉采集流程，采集指静脉。相关语音播报“请将您的手指放到指纹器上面”，客户操作超时吞钞退出。客户操作错误退钞，返回交易选择界面；
12) 向后台发送生物验证交易，验证通过继续，验证失败 退出钞票，返回交易选择界面；
13) 终端发送存款交易，交易成功。

14.5 操作服务原则

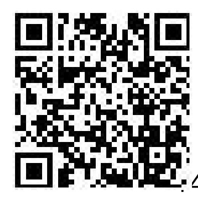
14.5.1 自动化

操作员只需提供少量命令，系统自动进行相关处理，如切换会计日、备份文件等；系统自动根据批量调度表自动安排批量运行；批量出错可自动进行冲回或断点续作。

14.5.2 人性化

- 丰富、准确的操作返回信息；
- 完善的操作文档；
- 界面简单易懂。

14.6 服务性能指标



对各项重要指标的要求。

14.6.1　每日处理业务数量

系统平均日处理 700 笔业务，最大可处理 1000 笔业务。

联机交易响应时间如表 2：

表 2　联机交易响应时间

业务活动	90%交易响应时间	99%交易响应时间
正常交易	1s	0.8s

页面响应时间如表 3：

表 3　页面响应时间

业务活动	90%	100%
页面响应时间	200ms	1s

14.6.2　交易成功率

交易成功率应达到 99.9%。

14.7　服务质量

14.7.1　持续服务

保证服务器应用的 7 * 24 的持续性服务。

14.7.2　健壮性

具有较完善的异常处理机制、交易补偿机制，具备较强的容错能力。

14.7.3　系统可用性

系统内部的各个子系统之间以及与外系统之间要求可以兼容。

14.7.4　偶然故障率

- 系统投产后不能出现由应用系统引发的严重故障而引致系统宕机或全面服务停止；
- 非严重故障的偶然故障率要求为：应用系统在偶然故障期（一般以软件交付给用户后的四个月以后为偶然故障期）内每 1000 小时的故障数不得大于 1 次。

14.7.5　平均无故障时间

应用系统在相继两次失效之间正常工作的平均时间间隔至少15天。

14.7.6　代码缺陷密度

应用软件每万行源代码（不含注释行）为一个单位，在UAT测试期间，源代码中隐藏的缺陷数量应低于0.5个。

14.7.7　软硬件故障修复时间

第一类关键系统，RTO<48小时　。

14.8　运行维护服务

14.8.1　定期维护

按一定周期（每日、每月等）进行自动数据备份，支持全量备份和增量备份。不停机进行数据库索引重建、数据重组等定期数据维护动作。参数化设置历史数据保留时间，对于过期数据进行自动清理。

对生产日志进行分级控制，可设定不同的日志输出等级，如调试、一般信息、出错信息输出等级，以便灵活控制日志输出量，如调试时增加日志输出，在生产稳定后使用出错信息输出等级以减少日志输出量。日志还需要提供及时转储功能，生产系统只保存当天的应用生产日志，对隔日的日志要转存到日志服务器留存，隔离运维人员对日志查询对生产造成的影响。统一日志规范，特别是提供监控使用的监控日志，避免各个系统日志输出无标准、无规范而造成运维监控效率低下。

14.8.2　故障处理与恢复

14.8.2.1　故障定位

- 支持快速准确捕获系统异常信息；
- 提供系统性能问题定位和优化提示；
- 提供收集系统现场问题的手段和方法；
- 提供应用系统故障等级明确的分级标准。

14.8.2.2　故障处理

- 提供自动处理异常机制，如批量自动重提、通信连接自动重置等；
- 提供常见问题快速处理手册，支持操作员进行异常处理无需进行业务判断；
- 提供终止问题交易等故障隔离的手段，可以有效防止故障范围扩大；
- 批处理过程中支持断点启动方式以及能够处理异常中断的作业。

14.8.2.3　灾备恢复时间

- 核心系统要建立独立的灾备中心，并制定完善的灾备方案，以保证即使发生灾难也不能丢失数据；
- 假如系统所在场所或整个系统发生意外灾难，系统环境恢复以后，核心业务系统恢复运行的时间要在 2 小时以内；完全恢复到正常的可用性和性能水平的时间是 3 个小时。

14.8.2.4　软硬件故障修复时间

当系统的关键硬件发生灾难导致系统服务或数据不可用时，系统环境恢复以后，核心业务系统恢复运行的时间要在4 小时以内。

14.8.2.5　平均失效恢复时间

应用失效后恢复正常工作所需的平均统计时间不得高于 3 小时。



附　录　A
（资料性附录）
服务文明用语与服务禁语

服务场景	服务文明用语	服务禁语
与客户见面或客户进营业厅	您好。 您好，欢迎光临！ 您好，需要我帮忙吗？ 您好，请问办理什么业务？ 早上好！ XX 先生（女士），早上好！	喂！ 喂（哎），你有什么事？ 你要干什么？ 喂（哎），叫你没听见吗？
客户咨询有关问题	您好，您的这项业务需要这样办理…… 您好，我来向您详细解释…… 您好，请您到 X 号窗口办理这项业务。 您好，请您先取号，然后等待叫号。 您好，请您先填 XX 单。	那边贴着，自己看去。 不知道！ 资料上都写着，自己看。 不是告诉你了吗？怎么还不明白！ 你要我说多少遍？ 有完没完？
当客户询问的内容自己不太清楚或不能处理时	对不起，让我问问我的同事（主管），再回答您，好吗？ 对不起，请稍候，待我请示一下负责人。	不知道（清楚）。 我不懂。 我不管。
没有听清客户所说内容	对不起，麻烦您再重复一遍，好吗？	声音大点！ 说清楚点！
需要客户等候时	请稍候（等）。 对不起，您的这笔业务需要一定的时间，请您再稍等片刻，我（我们）正在尽快为您办理。 对不起，让您久等了。 对不起，我需要离开片刻，请稍等。	等一下，我正忙着呢！ 没看见我正忙着吗？ 我的手也没停呀，急什么！ 等等又怎么啦？
需要客户签名时	请您核对后在这里签名。	签字！你想签哪签哪！ 在这签名！



为客户办理业务时	请出示您的 XX 证件（资料）。 对不起，麻烦您用钢笔（签字笔）填写。 请把凭单（支票）XX 项填上。 您的凭单（支票）XX 项填写有误，麻烦您重填一份，好吗？ 对不起，您的款项有误，请您复点一遍。 对不起，您的资料需要核验一下。 对不起，您的印鉴不清，请重新办理。 对不起，您这笔业务还需要提供 XX 证件（资料）。 对不起，您这笔业务需要 XX 的签名。	把身份证拿来！ 你怎么不用钢笔（签字笔）填呢？重填！ 把 XX 项填上去！ 填错了，重写！ 怎么搞的，钱不对呀，点清楚了再来！ 对一下你的资料！ 回去把章子盖清楚了再来！ 跟你讲没用，找你们财务来！ 资料不全，回去把资料带齐再过来。 找 XX 签完字再过来办。
当客户频繁办理存取款业务时	您好，需要存 XX 元，是吗？ 您好，需要取 XX 元，是吗？	你这样存存取取，不嫌麻烦吗？ 你怎么回事？一会儿存，一会儿取，快点！ 想好了再办！
客户的要求与银行规定、国家政策相悖时	非常抱歉，根据规定我不能为您办理这项业务（简要介绍相关规定），希望您能谅解。 对不起，这项业务必须由本人亲自办理。麻烦您通知本人来我行办理这项业务，感谢您的配合。	你不能查，让你们会计来查。 回去让本人来办。 这是上级的规定，我有什么办法。 你找谁都没用，就这样规定的。
当客户办理定期提前支取、异地转账、汇款时	定期存款提前支取，按规定要带身份证，这是为了您的存款安全，请您理解。 您的存款还没到期，现在支取按活期计息，您还支取吗？ 您的这笔转账（汇款）业务，需要收取您转账手续费 XX 元。	自己弄清楚了再来，没到期就来取，肯定是按活期利息算。 转账（汇款）就得收 XX 元手续费！
客户不会填单时	您好，这个单据应该这样填写……	上面怎么要求就怎么填。 以前怎么填的？ 我正忙呢，到别的柜台问去。
当客户投诉、建议时或对我们的服务表示不满，情绪激动时	您有什么疑问，我来为您解释。 对不起，请多提宝贵意见。 对不起，您的这个问题我请示一下负责人好吗？ 非常感谢您告诉我们工作中的问题，请您留下姓名和电话号码，我们研究（处理）后尽快与您联系。 对不起，这项业务政策规定很明确，恐怕难以办理，请您谅解。	就这样，没办法。 急什么，等着吧。 等不了到别的地方去。 别的银行好，你还来这儿干嘛？ 我就这样，怎么了？ 你爱到哪告就到哪告去。 有意见簿，写去。



没收客户假币时	对不起，经鉴别您的现金中有 X 张是假币（指明认定的理由），按照《中华人民共和国假币收缴鉴定管理办法》的规定，需要收缴，请您配合。	假钞还你？你还去骗别人啊！ 这是上级规定，算你倒霉。 假的就是假的，还能坑你吗。 怎么看不出来呀，这不一眼就看出来吗？
客户对计算出的利息或账务有疑问时	不好意思，您的利息没有算错，我来算给您看。 不好意思，您的账务没有什么问题，我向您解释一下。	电脑算的，还会有错？ 不信，回家找人算去。 你到一边算算去。 电脑记账，比人脑准。
客户取款时，所配大小钞不能满足客户要求	对不起，XX 面额的很短缺，不能满足您的要求，非常抱歉。	XX 面额没了，我有什么办法？
收取或兑换客户零币、残币时	零币较多，请您多等一会。 这是 XX 元，请您稍等一下。	真麻烦，全是零币。 这么散的钱，自己整理好了再存！ 没零钱了，自己出去换去！ 我这不换钱。
当客户插队时	对不起，请您按秩序排队办理业务，谢谢。	排队去。 后边等着去。
临时出现设备故障	请原谅，系统暂时通讯不畅，我们正在联系中，请稍候。	电脑坏了，我有什么办法，又不是我让它坏的。 我怎么知道什么时间能修好，等着吧。
由于营业机构营业范围所限，不能满足客户要求时	实在对不起，因为 XX 原因，我们这里不能满足您的要求，请您到其他行试一下，好吗？	这里办不成，你到别处办去。
临近下班时	您好，请问办理什么业务？	别进来了，下班了。 结帐了，不办了。 怎么不早点来。 你要办什么业务，快点。



客户事项办理完毕	您的业务已经办完了，请核对一下。 请您当面点清款项。 您好，这是您办理 XX 业务的回执，请收好。 请您收好存折（存单、卡、印鉴、支票等），再见！ 您还有什么需要我帮忙吗？ 感谢您对我们工作的支持，欢迎您再来。 请走好，再见。 请走好，我行的客户经理随后会与您联系，再见。 请您携带好随身物品，再见。	可以了，走吧。 都办完了，怎么还不走。 下一个。
指导客户使用电子渠道时	您请这边来。 我来帮您演示一遍。 请您按照操作指引使用，有不明白的请您告诉我。 请您填写密码（注意回避客户，保护隐私）。	我没空给你演示，回去自己上网查吧 这很简单啊，按照步骤来就行。



附　录　B
（资料性附录）
中国邮政储蓄银行大堂经理工作日志

日期：________年___月____日(星期____)　　　　　　　　　　记录人：________

当班情况	个金柜员：___人　公司柜员：___人　零售客户经理：___人　其他：___			
	理财经理姓名：___			
	窗口开设情况及说明：高柜：___个　低柜：___个			
网点巡查记录				
检查内容	检查时点			存在问题及整改情况
	_:_	_:_	_:_	
外部环境：				
地面墙面、门窗玻璃	☐	☐	☐	
店招、网点名称和营业时间牌	☐	☐	☐	
通道及车辆摆放	☐	☐	☐	
货币兑换牌、灯箱、LED 显示屏、海报等	☐	☐	☐	
内部环境：				
地面墙面、门窗玻璃	☐	☐	☐	
垃圾桶、清洁用具	☐	☐	☐	
鲜花绿植	☐	☐	☐	
服务设施：				
叫号机、咨询引导台、客户休息等候椅	☐	☐	☐	
填单台、业务单据、填写示范、书写工具	☐	☐	☐	
利率汇率牌（屏）、服务监督牌、意见簿/箱	☐	☐	☐	
柜员工作台及工作用品摆放、客户用点钞机	☐	☐	☐	
一米线或相当功能服务设施	☐	☐	☐	
免责提示	☐	☐	☐	
防火、防盗、防爆设施	☐	☐	☐	
便民箱、饮水机	☐	☐	☐	
金融许可证、营业执照等	☐	☐	☐	
公示电话牌、窗口标识牌	☐	☐	☐	
公示栏	☐	☐	☐	
营销氛围：				
液晶电视、智能电视、落地式电子屏幕	☐	☐	☐	
展示柜、实物贵金属展示柜或全息投影仪	☐	☐	☐	
海报框、落地海报展示架等宣传资料及设施	☐	☐	☐	
自助区和智能服务区：				
ATM、CRS、ITM、STM 自助设备环境卫生	☐	☐	☐	



存折取款机等自助设备环境卫生		□	□	□	
安全提示、收费标准		□	□	□	
一米线或相当功能服务设施		□	□	□	
银联标识、免拨直通电话		□	□	□	
服务礼仪及服务行为：					
网点服务人员仪容仪表		□	□	□	
网点服务人员行为规范		□	□	□	
首问负责		□	□	□	
客户服务	**叫号机叫号数：___人；柜面实际办理业务人数：___人。**				
营销业绩	**引见客户：** 至理财经理___人，成功销售___单； 至客户经理___人，成功销售___单； 至其他___人	**个人营销业绩：** 1. 推荐开卡（含借记卡和信用卡） 2. 推荐手机银行 3. 其他（自定义）			
现场管理情况	**客户投诉/建议/需求情况及处理结果：**				
	当日其他情况：				
备忘事项					

网点负责人**签字：**



附　录　C
（资料性附录）
中国邮政储蓄银行营业网点客户遗失物品登记簿

序号	捡拾日期	捡拾人员（名章）	物品名称	遗失位置及物品详情（如姓名/号码/数量/型号等）	领取日期及时间	领取人证件类型	领取人证件号码	领取人联系方式	领取人签名	经办人名章（双人）	备注



附　录　D
（资料性附录）
中国邮政储蓄银行营业网点物品及设施配备表

网点区域	物品名称	配备要求	备注
网点外部	店招、网点名称和营业时间牌	必配	
	货币兑换牌、灯箱、LED 宣传屏，电子宣传屏、橱窗灯箱、海报	选配	电子宣传屏、橱窗灯箱、海报三种方式选其一，在沿街玻璃内设置或张贴，需在右下角注明有效期
	无障碍通道（含无障碍通道标识、求助电话或呼叫按钮）	条件性必配	网点外部有台阶或障碍的必配
	停车位及停车标识	条件性必配	有条件网点必配
	“非金融护卫车辆禁停”、“请勿停车”等相当含义的标识	选配	
	防撞条	必配	
	“推/拉”提示标识	条件性必配	推拉门必配
	“防止挤伤”提示标识	条件性必配	旋转门必配
	“小心地滑”提示标识	条件性必配	雨雪天必配
	“小心台阶”提示标识	条件性必配	网点外部有台阶必配
	防滑垫或相应的防滑措施	选配	
智能营销区	咨询引导台	必配	
	公示栏/公告栏	必配	
	企业标识背景墙	选配	
	大堂经理桌牌	必配	
	“大堂经理正在巡视中”或相当含义的桌牌	必配	可与大堂经理桌牌做成一体两面桌牌
	服务监督桌牌	必配	与工号牌内容相符、有员工照片
	服务价格目录	必配	
	便民箱	必配	
	名片盒	选配	
	宣传折页架（含宣传材料）	选配	
	小型绿色植物	选配	
	电脑	选配	
	大堂 PAD	选配	
	落地式电子屏幕	选配	
	复印机	选配	
	海报框	选配	
	展示柜	必配	
	落地海报展示架	选配	



	信用卡展示架	选配	
	易拉宝	选配	数量不能超过 2 个
	电子荧光板	选配	
	公共服务区（金融知识宣传教育专区/消费者保护宣传服务区）	选配	
	电话机	选配	
	备用宣传折页	选配	
	其他文具	选配	
	客户意见簿	必配	也可放在填单台上
	叫号机	选配	
	区域指示牌或平面分布图	条件性必配	实现分区服务的网点必配
智能营销区（承前页）	雨伞架、雨具、轮椅、婴儿车等便民服务设施	选配	
	周边区域我行或他行其他营业网点的地址和联系电话	选配	
	业务高峰时段提示牌	选配	
	填单台	有条件必配	未实现免填单的网点必配
	老花镜	必配	
	签字笔	必配	
	常用业务填写单据	必配	
	业务单据填写规范模板	必配	
	数字大写模板	必配	
	垃圾桶	必配	
	宣传折页架（含宣传资料）	选配	
	自助填单设备	选配	
	客户休息等候椅	必配	椅背可加置宣传折页架
	爱心专席及相关标识	条件性必配	设置爱心窗口的网点必配
	利率显示屏或液晶电视	必配	
	报刊架	选配	
	饮水机	选配	机身粘贴有“小心烫伤”标识、内放置纸杯
	视频联播终端	选配	
	叫号集中显示屏	选配	
	电子银行相关设施设备或智能设备	必配	
	展示柜	选配	
	贵金属展示柜（或贵金属全息投影仪）	选配	
自助服务区	“设备维修”等相当含义的提示标识	必配	设备出现故障时使用
	自助设备操作说明	必配	
	自助设备安全提示	必配	
	自助服务收费标准	必配	



	银联标识	必配	
	相应银行卡组织标识	条件性必配	可受理境外卡时必配
	95580 标识、免拨直通电话及操作说明	必配	与营业厅相连的自助服务区必配
	一米线或相当功能服务设施	必配	
	应急呼叫装置（按钮）	必配	与营业厅相连的自助服务区必配

现金业务区	业务柜台标识	必配	业务柜台标识包括个人业务、公司业务、综合业务等
	其他柜台标识	必配	其他柜台标识包括快速通道、爱心窗口以及军人、退役军人优先等
	密码键盘	必配	
	签字笔	必配	
	一米线或相当功能服务设施	必配	
	宣传折页架（含宣传资料）/三面营销台卡/小型电子营销屏	选配	
	小型绿色植物	选配	
	垃圾桶	必配	
	客户座椅	条件性必配	低位柜台必配
	《金融许可证》和《营业执照》	必配	
	法人机构《保险兼业代理业务许可证》的复印件	必配	办理代理保险业务的网点必配
	服务监督桌牌	必配	
	卷帘	条件性必配	长期不办理业务柜台必配
	“暂停服务”标识	必配	
	清分机	条件性必配	有清分需要的网点必配
	业务用印机	条件性必配	有公司业务的网点必配
	公示电话牌	必配	
	窗口标识牌	必配	根据当地人民银行要求，对人民银行反假监督电话、小面额人民币兑换监督电话、本行监督电话、小面额人民币兑换预约电话等电话号码进行公示
	终端显示器	必配	
	鼠标	选配	
	对讲机	必配	



	叫号器	必配	
	刷卡器	必配	
	IC 卡读写器	必配	
	身份证鉴别仪	必配	
	点验钞机	必配	
	存折识别仪	必配	
	计算器	必配	
	指纹仪	条件性必配	使用指纹登陆系统的网点必配
	令牌	条件性必配	使用令牌登陆系统的网点必配
	签字笔	必配	
	章戳盒、章戳垫	必配	
	印泥盒	选配	
	沾水盒	选配	
	电话机	必配	
	名片盒	选配	
	扎把机	选配	
	票据鉴别仪	选配	
	业务处理终端或 PC 主机	必配	
	键盘	必配	
现金业务区（承前页）	打印机	必配	
	打印纸	必配	
	空白凭单	必配	
	捆钞带	选配	
	垃圾桶	必配	
	保险柜	必配	
	路由器	必配	
	安防设施	必配	
	温馨提示、警方提示等	选配	
非现金业务区	业务柜台标识	必配	
	“暂停服务”标识	必配	
	服务监督桌牌	必配	
	相关资质证书及理财业务风险提示、有录音录像设备网点要有“录音录像”字样的标识	条件性必配	理财专区必配
	一米线或相当功能服务设施	必配	
贵宾服务区	沙发、茶几	必配	
	橱柜	选配	
	智能电视	选配	
	小型电子营销屏	选配	
	电脑/PAD	选配	
	展示架	选配	
	营销桌垫	选配	
	理财经理证书(台卡或展示架)	必配	台卡和展示架根据网



			点实际情况自行把控
	名片盒	必配	
	展示柜	选配	
	贵金属全息投影仪	选配	
	水果、糖果、茶叶、茶具、咖啡、红酒	选配	
	饮水机	选配	
	报刊、杂志	选配	
	鲜花、绿色盆景	选配	
	宣传资料架（含宣传材料）	选配	
	电子银行设备终端或智能设备	选配	
	装饰品	选配	
其他	公示栏	必配	
	95580 客户服务电话标识	必配	营业厅和自助服务区醒目位置
	客户用点验钞机	必配	确保监控无死角
	防火、防盗、防爆等设施	必配	
	荣誉奖牌	选配	
	时钟、日历牌	必配	
	花卉树木、仿真花	选配	
	免责提示	必配	根据网点实际情况配置，不得少于 5 种



附 录 E
（资料性附录）
中国邮政储蓄银行服务质量监督检查报告书

中国邮政储蓄银行服务质量监督检查报告书

被检单位： 检查日期：

<table>
<tr><td>检查
情况</td><td>（包括上期整改情况、本期检查亮点及问题等内容）

请对存在的问题采取措施，落实整改，并在____月____日前将整改落实情况填写在下方表格内并反馈至______________

检查人签章：______ ____ 年___月___日</td></tr>
<tr><td>整改
结果</td><td>（如篇幅不够，可另附页）

支行长签章：___________ _____年___月___日</td></tr>
</table>



附　录　F
（资料性附录）
网点投诉处理流程图



附　录　G
（资料性附录）
中国邮政储蓄银行营业网点客户投诉处理单

受理单位：　　　　　　　　　　受理日期：　　　　　　　　　　编号：

投诉方式	□信函　　□电话 □现场口头　□其他	受理人		受理人电话	
投诉人姓名		投诉人电话		交易渠道	
交易账号		户名		交易日期	
交易类型		交易金额		交易地点	
投诉内容					
派送跟踪	____年__月__日转_______处理。（电话：________接办人：_________） ____年__月__日转_______处理。（电话：________接办人：_________） ____年__月__日转_______处理。（电话：________接办人：_________）				
投诉调查情况及处理意见	投诉处理人：　　　　　　日期：				
回复客户情况	回复时间：　　　　　　回复人：				
客户满意情况	满意　□　　理解□　　不满意□ 不满意的原因及措施：				